



**TUGAS AKHIR - SS141501**

**PENGELOMPOKAN TINGKAT KEPUASAN  
PEGAWAI TERHADAP KEGIATAN JABATAN  
FUNGSIONAL DI BADAN TENAGA NUKLIR  
NASIONAL MENGGUNAKAN ANALISIS  
DISKRIMINAN**

**AQIDATUR RISK A PUSPITASARI**  
**NRP 1311 100 008**

**Dosen Pembimbing**  
**Dr. Vita Ratnasari, S.Si., M.Si.**

**PROGRAM STUDI SARJANA**  
**JURUSAN STATISTIKA**  
**Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam**  
**Institut Teknologi Sepuluh Nopember**  
**Surabaya 2015**



**FINAL PROJECT - SS141501**

**CLASSIFICATION OF EMPLOYEE SATISFACTION  
ON FUNCTIONAL POSITION'S ACTIVITY IN  
BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL USING  
DISCRIMINANT ANALYSIS**

**AQIDATUR RISK A PUSPITASARI**  
NRP 1311 100 008

Supervisor  
Dr. Vita Ratnasari, S.Si., M.Si.

DEPARTMENT OF STATISTICS  
Faculty of Mathematics and Natural Sciences  
Sepuluh Nopmeber Institute of Technology  
Surabaya 2015

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGELOMPOKAN TINGKAT KEPUASAN PEGAWAI TERHADAP KEGIATAN JABATAN FUNSIONAL DI BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL MENGGUNAKAN ANALISIS DISKRIMINAN

#### TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Sains pada  
Program Studi S-1 Jurusan Statistika  
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

**AQIDATUR RISKHA PUSPITASARI**

NRP 1311 100 008

Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir :

**Dr. Vita Ratnasari, S.Si., M.Si.**

**NIP. 19700910 199702 2 001**

(*Dr. Vita Ratnasari*)

Mengetahui

**Ketua Jurusan Statistika FMIPA-ITS**



**Dr. Muhammad Mashuri, MT.**

**NIP. 19620408 198701 1 001**

**SURABAYA, JANUARI 2015**

# **PENGELOMPOKAN TINGKAT KEPUASAN PEGAWAI TERHADAP KEGIATAN JABATAN FUNSIONAL DI BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL MENGGUNAKAN ANALISIS DISKRIMINAN**

Nama : Aqidatur Riska Puspitasari  
NRP : 1311 100 008  
Program Studi : S-1 Jurusan Statistika  
Pembimbing : Dr. Vita Ratnasari, S.Si., M.Si.

## **ABSTRAK**

*Pegawai BATAN terdiri dari jabatan yang merupakan jenjang karir yang terbuka dan dapat dititi secara mandiri oleh seorang PNS. Jabatan fungsional juga merupakan sarana dan wahana bagi pembinaan dan peningkatan kemampuan PNS sehingga menjadi sumber daya manusia yang profesional dalam koridor etika ilmiah yang perlu dihormati dalam bidang masing-masing. Pegawai jabatan fungsional BATAN dalam meningkatkan kemampuannya dibantu oleh BSDMO. Terdapat beberapa kegiatan pelayanan yang diberikan BSDMO kepada jabatan fungsional BATAN. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan evaluasi mengenai tingkat kepuasan pegawai. Oleh karena itu akan dilakukan perhitungan indeks kepuasan, analisis gap dan analisis diskriminan. Perhitungan indeks kepuasan menunjukkan kegiatan fungsional memiliki mutu pelayanan puas (B). Berdasarkan analisis gap yang telah dilakukan, prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh BSDMO terhadap pelayanan jabatan fungsional adalah mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO ( $X_{1,1}$ ), petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan ( $X_{1,2}$ ), petugas cepat dalam melayani pegawai ( $X_{2,2}$ ), dan petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status ( $X_{4,2}$ ). Analisis diskriminan menunjukkan seluruh variabel memberikan perbedaan antar kelompok atau pegawai yang merasa tidak puas, cukup puas, puas atau sangat puas pada setiap masing-masing kegiatan jabatan fungsional.*

**Kata Kunci**—Analisis Diskriminan, Analisis Gap, Indeks Kepuasan, Jabatan Fungsional.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

# **CLASSIFICATION OF EMPLOYEE SATISFACTION ON FUNCTIONAL POSITION'S ACTIVITY IN BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL USING DISCRIMINANT ANALYSIS**

Name : Aqidatur Riska Puspitasari  
NRP : 1311 100 008  
Department : Statistics  
Supervisor : Dr. Vita Ratnasari, S.Si., M.Si.

## **ABSTRACT**

*An employee position in National Atom Energy Agency is a position with an open path which can be reached willingly by any civil servant who works there. Functional position is a medium for developing the quality of the employees to be professional workers with strict science ethic code which is fully respected in their sectors. The people who assemble in this position is assisted by BSDMO in order to contribute some good service activities. These activities need to be tested as the consideration of good quality service using the satisfaction level evaluation as the instrument of analysis. A calculation of satisfaction index, gap analysis, and discriminant analysis were conducted with the functional position's activity as the object. In conclusion, the calculation of satisfaction index showed that functional activity has fulfilled satisfied service quality (B). Based on gap analysis, BSDMO needs to work on their information procedures from BSDMO to Functional Position ( $X_{1.1}$ ). The research revealed that the officers provide service according to the schedule ( $X_{1.2}$ ), they are efficient ( $X_{1.3}$ ), and they take no side in serving the employee ( $X_{1.4}$ ). As a final point, discriminant analysis disclosed entire variables make the categorization between each group or employee who feels unsatisfied, satisfied enough, satisfied and very satisfied toward each functional position's activity.*

**Keywords:** *Discriminant Analysis, Gap Analysis, Satisfaction Index, Functional Position*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga laporan hasil Tugas Akhir yang berjudul **“Pengelompokan Tingkat Kepuasan Pegawai terhadap Kegiatan Jabatan Fungsional Di Badan Tenaga Nuklir Nasional Menggunakan Analisis Diskriminan”** dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Akhmad Zamrudi dan Ibu Siti Rokaya, serta kakak saya, Aditya Zamrud Anggar Kasih yang selalu memberi cinta, dukungan, doa, dan segalanya kepada saya.
2. Ibu Dr. Vita Ratnasari, S.Si., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran dan meluangkan waktu untuk membantu menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
3. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Budiantara, M.Sc dan Ibu Dr. Ismaini Zain, M.Si selaku dosen penguji atas saran dan kritiknya yang sangat membangun.
4. Bapak Dr. Muhammad Mashuri, MT, selaku Ketua Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
5. Ibu Dra. Lucia Aridinanti, MT, selaku Ketua Prodi Sarjana Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
6. Seluruh dosen dan staf Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
7. Bapak Drs. Sony Emanuel, selaku pembimbing lapangan Tugas Akhir di Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN) Jakarta.

8. Seluruh pegawai Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN) yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner survey penelitian ini.
9. Marina Marsudi Putri, Mentari Sonya Ningtyas, Brian Arinda Wardyati dan Rizki Hildalia serta teman-teman seperjuangan Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Institut Teknologi Sepuluh Nopember yang telah bersedia bertukar pikiran serta membantu dalam proses pelaksanaan Tugas Akhir.
10. Seluruh teman, relasi dan berbagai pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.

Dengan terselesaikannya laporan Tugas Akhir ini penulis mengharapkan agar laporan ini bermanfaat bagi penulis, pembaca, Badan Tenaga Nuklir Nasional, dan penelitian selanjutnya. Saran dan kritik sangat diharapkan agar dapat menjadi perbaikan dalam pengerjaan laporan berikutnya.

Surabaya, Januari 2015

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACK</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	3
1.3    Tujuan Penelitian.....	3
1.4    Manfaat Penelitian.....	3
1.5    Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1    Uji Validitas.....	5
2.2    Uji Reliabilitas.....	5
2.3    Statistika Deskriptif.....	6
2.4    Indek Kepuasan Masyarakat.....	7
2.5    Analisis Gap.....	8
2.6    Analisis Diskriminan.....	10
2.7    Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	17
3.1    Sumber Data.....	17
3.2    Variabel Penelitian.....	18
3.2.1 Karakteristik Demografi.....	19
3.2.2 Kepuasan Pegawai.....	19
3.3    Langkah Analisis.....	22
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	25
4.1    Karakteristik Pegawai BATAN.....	25

4.2	Indeks Kepuasan Pelayanan Kegiatan Jabatan Fungsional.....	34
4.3	Analisis Gap Pelayanan Kegiatan-Kegiatan Jabatan Fungsional.....	35
4.4	Analisis Diskriminan Kegiatan Jabatan Fungsional .....	43
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>61</b>
5.1	Kesimpulan .....	61
5.2	Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>65</b>
<b>BIODATA PENULIS .....</b>		<b>131</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Skala Alpha .....	6
Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Konversi IKM, Mutu Pelayanan .....	8
Tabel 2.3 Ketepatan Klasifikasi .....	14
Tabel 3.1 Jumlah Sampel Tiap Unit Kerja .....	17
Tabel 3.2 Variabel Karakter Demografi .....	19
Tabel 3.3 Variabel Kepuasan Pegawai .....	20
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Penilaian Kepuasan Kegiatan Pangkat Pertama Kali dalam Jabatan Fungsional .....	25
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Kepuasan Kegiatan Pangkat Pertama Kali dalam Jabatan Fungsional .....	27
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Penilaian Kepuasan Kegiatan Pangkat dari Jabatan Lain atau Pindah Antar Jabatan .....	27
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penilaian Kepuasan Kegiatan Pangkat dari Jabatan Lain atau Pindah Antar Jabatan .....	28
Tabel 4.5 Jumlah Responden pada Kegiatan Jabatan Fungsional .....	33
Tabel 4.6 Indeks Kepuasan Pelayanan Kegiatan Jabatan Fungsional .....	34
Tabel 4.7 Posisi Dimensi pada Kegiatan A .....	36
Tabel 4.8 Posisi Variabel Dimensi Keahlian pada Kegiatan A .....	37
Tabel 4.9 Posisi Variabel Dimensi Daya Tanggap pada Kegiatan A .....	38
Tabel 4.10 Posisi Variabel Dimensi Jaminan pada Kegiatan A ..	39
Tabel 4.11 Posisi Variabel Dimensi Perhatian pada Kegiatan A ..	40
Tabel 4.12 Hasil Uji Multivariat Normal Kegiatan A .....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Box's M Kegiatan A .....	44

Tabel 4.14 Hasil Uji Perbedaan Rata-Rata Secara Univariat pada Kegiatan A .....	44
Tabel 4.15 Variabel yang Masuk Fungsi Diskriminan pada Kegiatan A.....	45
Tabel 4.16 Eigenvalues pada Kegiatan A.....	45
Tabel 4.17 Wilks' Lamda pada Kegiatan A.....	46
Tabel 4.18 Koefisien Fungsi Diskriminan pada Kegiatan A.....	47
Tabel 4.19 Fungsi Centroid pada Kegiatan A .....	47
Tabel 4.20 Fungsi Klasifikasi pada Kegiatan A .....	51
Tabel 4.21 Hasil Klasifikasi Pegawai pada Kegiatan A.....	52
Tabel 4.22 Hasil Uji Multivariat Normal Kegiatan Jabatan Fungsional .....	53
Tabel 4.23 Hasil Uji Box's M Kegiatan Jabatan Fungsional.....	53
Tabel 4.24 Ketepatan Klasifikasi Kegiatan Jabatan Fungsional	59

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kartesius .....	9
Gambar 4.1 Unit Kerja Pegawai di BATAN.....	30
Gambar 4.2 Masa Kerja Pegawai BATAN .....	30
Gambar 4.3 Usia Pegawai BATAN .....	31
Gambar 4.4 Jenis Kelamin Pegawai BATAN .....	32
Gambar 4.5 Pendidikan Terakhir Pegawai BATAN .....	32
Gambar 4.6 Analisis Gap Kegiatan A Berdasarkan Dimensi...	36
Gambar 4.7 Analisis Gap pada Kegiatan A Dimensi Kehandalan.....	37
Gambar 4.8 Analisis Gap pada Kegiatan A Dimensi Daya Tanggap.....	38
Gambar 4.9 Analisis Gap pada Kegiatan A Dimensi Jaminan.	39
Gambar 4.10 Analisis Gap pada Kegiatan A Dimensi Perhatian	40
Gambar 4.11 Peta Indikator Prioritas Utama di Setiap Kegiatan Jabatan Fungsional .....	41
Gambar 4.12 Peta Indikator Dianggap Baik di Setiap Kegiatan Jabatan Fungsional.....	42
Gambar 4.13 Diagram <i>Canonical Discriminant Functions</i> pada Kegiatan A.....	48
Gambar 4.14 <i>Territorial Map</i> pada Kegiatan A.....	49
Gambar 4.15 Peta Variabel Pembeda Kelompok Pegawai di Setiap Kegiatan Jabatan Fungsional.....	55

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN) adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada presiden. BATAN dibentuk berawal dari keinginan pemerintah Indonesia untuk mengetahui dampak dari percobaan senjata nuklir yang dilakukan oleh negara-negara maju di kawasan Pasifik. Para pegawai BATAN merupakan Pegawai Negeri Sipil.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan tulang punggung pemerintahan yang melaksanakan tugas-tugas pemerintahan maupun tugas-tugas pembangunan guna mewujudkan pemerintahan yang baik agar tercapai masyarakat yang makmur. Dalam menyelenggarakan pembangunan, PNS menjadi tumpuan dan harapan dari seluruh bangsa. Semua PNS dilingkungan pemerintahan melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik haruslah memiliki loyalitas dalam pekerjaannya. Loyalitas seorang pegawai dapat ditumbuhkan dengan banyak faktor yang mempengaruhi, salah satunya adalah faktor kesejahteraan. Kesejahteraan dapat diperoleh dari dalam sistem dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pegawai.

Pegawai BATAN terdiri dari jabatan struktural dan fungsional. Jabatan fungsional merupakan jenjang karir yang terbuka dan dapat dititi secara mandiri oleh seorang PNS. Jabatan fungsional juga merupakan sarana dan wahana bagi pembinaan dan peningkatan kemampuan PNS sehingga menjadi sumber daya manusia yang profesional dalam koridor etika ilmiah yang perlu dihormati dalam bidang masing-masing (Keputusan Kepala BATAN Nomor 380/KA/IX/2004).

Pegawai jabatan fungsional BATAN dalam meningkatkan kemampuannya dibantu oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi (BSDMO). BSDMO mempunyai tugas melaksanakan

perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia, mutasi kepegawaian, kegiatan umum kepegawaian dan kegiatan organisasi dan ketatalaksanaan. Oleh karena itu BSDMO menangani berbagai kegiatan pada ruang lingkup pegawai jabatan fungsional untuk dapat menunjang aktifitas organisasi. Kegiatan-kegiatan jabatan fungsional antara lain adalah kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan, kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan, kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian (inpassing), kegiatan Penetapan Angka Kredit (PAK), kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat, kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan, kegiatan pembebasan sementara dari jabatan, serta kegiatan surat peringatan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan setiap kegiatan yang diberikan BSDMO kepada pegawai jabatan fungsional, maka perlu dilakukan evaluasi mengenai tingkat kepuasan pegawai. Oleh karena itu, akan dilakukan perhitungan indeks kepuasan yang dapat menjadi bahan penilaian kegiatan mana yang membutuhkan peningkatan kualitas pelayanan. Selanjutnya dilakukan analisis gap yang bertujuan untuk mengukur kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan diharapkan sehingga dapat diketahui variabel yang menjadi prioritas perbaikan kinerja BSDMO dalam pelayanan kegiatan jabatan fungsional. Untuk mengetahui variabel mana saja yang secara nyata membedakan tingkat kepuasan pegawai, yaitu dengan tingkatan tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas, maka akan dianalisis menggunakan analisis diskriminan. Analisis diskriminan adalah kombinasi linear dari dua atau lebih variabel independen yang akan melakukan diskriminasi terbaik antara priori kelompok yang didefinisikan (Hair et al., 2010).

Adapun penelitian sebelumnya dengan tujuan pengelompokan objek menggunakan analisis diskriminan adalah Anisa (2014) menggunakan analisis diskriminan untuk Pemodelan Derajat Kesehatan di Kota Surabaya Tahun 2012. Kemudian Oktarinata (2012) menggunakan analisis gap dan indeks kepu-



asan untuk Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT. “X” di Kabupaten Jombang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana karakteristik pegawai jabatan fungsional BATAN?
2. Bagaimana indeks kepuasan dari pelayanan kegiatan jabatan fungsional BATAN?
3. Bagaimana hasil analisis gap pelayanan kegiatan jabatan fungsional?
4. Bagaimana model yang terbentuk serta tingkat ketepatan pengklasifikasian kelompok kepuasan pegawai terhadap pelayanan kegiatan jabatan fungsional menggunakan analisis diskriminan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi karakteristik pegawai jabatan fungsional BATAN.
2. Menganalisis indeks kepuasan dari pelayanan kegiatan jabatan fungsional BATAN.
3. Menganalisis hasil analisis gap pelayanan kegiatan jabatan fungsional.
4. Menganalisis model yang terbentuk serta mengetahui tingkat ketepatan pengklasifikasian kelompok kepuasan pegawai terhadap pelayanan kegiatan jabatan fungsional menggunakan analisis diskriminan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Bagi Peneliti  
Peneliti dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dengan materi yang sudah didapat selama perkuliahan. Peneliti dapat mengembangkan wawasan yang berkaitan dengan analisis diskriminan.
2. Bagi Pegawai Jabatan Fungsional  
Pegawai dapat memberikan kritik dan saran kepada Biro Sumber Daya Manusia agar dapat lebih baik dalam pemberian pelayanan sehingga pegawai mendapatkan kepuasan dari pelayanan tersebut.
3. Bagi Badan Tenaga Nuklir Nasional  
Dapat meningkatkan kualitas pelayanan kegiatan fungsional dengan mengetahui variabel-variabel yang menjadi prioritas perbaikan kinerja BSDMO.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan terhadap pelayanan kegiatan jabatan fungsional yang diberikan oleh BSDMO BATAN.
2. Responden penelitian ini adalah pegawai jabatan fungsional BATAN.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut (Azwar, 2011). Berikut merupakan hipotesis dari uji validitas.

$H_0$  : Pertanyaan tidak valid

$H_1$  : Pertanyaan adalah valid

Statistik uji:

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i y_i - \left( \sum_{i=1}^n x_i \right) \left( \sum_{i=1}^n y_i \right) / n}{\sqrt{\left[ \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n x_i \right)^2 / n \right] \left[ \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n y_i \right)^2 / n \right]}} \quad (2.1)$$

Dimana :

$r_{xy}$  = skor masing-masing variabel

$n$  = banyaknya subjek

Pengujian dilakukan untuk tiap pertanyaan. Jika nilai  $r$  atau koefisien korelasi Pearson lebih besar dari nilai  $r_{(db, \alpha)}$  dengan derajat bebas  $n-2$ , maka diperoleh keputusan tolak  $H_0$  dan diperoleh kesimpulan bahwa pertanyaan yang digunakan valid atau dapat mengukur aspek yang sama sehingga mencapai tujuan pengukuran yang dihendaki dengan tepat (Singarimbun dan Effendi, 1989).

### 2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang mempunyai asal kata *rely* dan *ability*. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang

reliabel. Walaupun reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti keterpercayaan, keterandalan, keajegan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya, namun ide pokok yang terkandung dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya (Azwar, 2011). Berikut merupakan hipotesis dari uji reliabilitas.

$H_0$  : Hasil pengukuran tidak reliabel

$H_1$  : Hasil pengukuran reliabel

Statistik uji:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_j^2}{s_x^2} \right] \quad (2.2)$$

Dimana :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas

$k$  = banyaknya belahan tes

$s_j^2$  = varians belahan  $j$ ;  $j=1, 2, \dots k$

$s_x^2$  = varians skor tes

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Teknik perhitungan koefisien reliabilitas yang digunakan disini adalah dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* yang diukur melalui skala alpha 0 sampai 1 (Samir dan Larso, 2011).

**Tabel 2.1** Skala Alpha

Alpha	Tingkat Reliabilitas
< 0,20	Kurang reliabel
0,21-0,40	Agak reliabel
0,41-0,60	Cukup reliabel
0,61-0,80	Reliabel
0,81-1,00	Sangat reliabel

### 2.3 Statistika Deskriptif

Statistika adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data, analisis, interpretasi dan penyimpulan hasil analisis (Johnson dan Bhattacharya, 1977). Ilmu statistika dibagi menjadi

statistika deskriptif dan statistika inferensia. Pengertian dari statistika deskriptif yaitu metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna (Walpole, 1995). Statistika deskriptif hanya memberikan informasi mengenai suatu kelompok data dan tidak menarik kesimpulan apapun tentang sekumpulan data yang lebih besar.

## 2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh layanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Peraturan Kepala BATAN Nomor 186/KA/IX/2012).

Perhitungan indeks kepuasan dilakukan untuk bahan penilaian kegiatan-kegiatan jabatan fungsional yang membutuhkan peningkatan kualitas pelayanan.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing variabel pelayanan.

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Variabel}} \quad (2.3)$$

Terdapat 11 indikator yang digunakan dalam perhitungan indeks kepuasan, sehingga nilai rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{1}{11} = 0,091$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{IKM} = \sum_{j=1}^k \frac{\text{nilai indikator}_j}{n} \times \text{nilai bobot tertimbang} \quad (2.4)$$

Dimana:

$$\text{Nilai indikator} = \sum_{l=1}^g \text{nilai persepsi } x_{n_l} \quad (2.5)$$

Keterangan:

$n_l$  = banyaknya data pada persepsi ke  $l$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 sampai 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25. Hasil perhitungan tersebut dikategorikan pada Tabel 2.2 (Peraturan Kepala BATAN Nomor 186/KA/IX/2012).

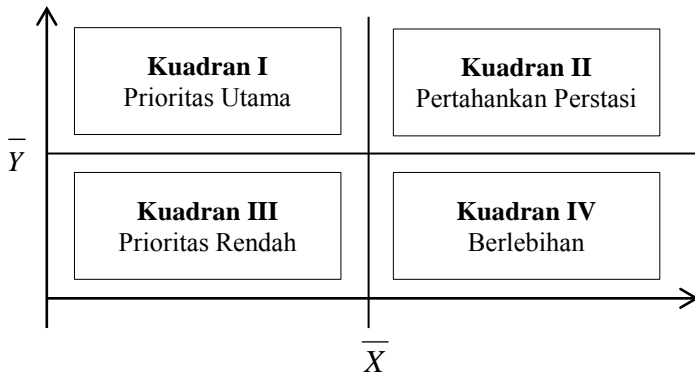
**Tabel 2.2** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Konversi IKM, Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Interval IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Keterangan
4	3,25 - 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Puas
3	2,50 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Puas
2	1,75 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Cukup Puas
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Puas

## 2.5 Analisis Gap

Analisis gap/kesenjangan yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan terdiri dari bermacam-macam, tergantung tujuan analisis. Pada penelitian ini akan dianalisis kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Kotler (1993), kesenjangan ini muncul penyedia pelayanan tidak dapat memberikan apa yang diinginkan penerima pelayanan.

Adapun teknik yang digunakan dalam analisis gap adalah metode analisis kuadran atau diagram kartesius yang ditunjukkan pada Gambar 2.1.  $\bar{Y}$  merupakan rata-rata dari harapan pelayanan yang diinginkan responden, sedangkan  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari kenyataan yang dirasakan responden.



**Gambar 2.1** Diagram Kartesius

Dalam kuadran ini memuat atribut-atribut dalam dimensi kualitas pelayanan yang dianggap penting, namun pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan responden. Berikut ini adalah penjelasan untuk setiap kuadran.

1. **Kuadran I (Prioritas Utama)**  
 Suatu atribut masuk dalam kuadran I jika responden memiliki harapan yang tinggi namun dalam pelaksanaannya dirasa kurang oleh responden. Jika suatu atribut berada pada kuadran ini maka yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah segera memperbaiki atribut tersebut sehingga memenuhi harapan responden.
2. **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**  
 Suatu atribut masuk dalam kuadran II jika responden memiliki persepsi dan juga harapan yang tinggi terhadap atribut tersebut. Jika suatu atribut berada pada kuadran ini maka yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah mempertahankannya.
3. **Kuadran III (Prioritas Rendah)**  
 Suatu atribut masuk dalam kuadran III jika responden memiliki persepsi dan juga harapan yang rendah terhadap

atribut tersebut. Ini artinya atribut tersebut tidak terlalu penting untuk diperhatikan.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Suatu atribut masuk dalam kuadran IV jika responden memiliki harapan yang rendah namun dalam pelaksanaannya dirasa baik oleh responden. Jika perusahaan mempunyai biaya yang dikeluarkan untuk atribut ini cukup besar maka perusahaan dapat menghapus atribut tersebut karena dirasa tidak penting oleh responden.

## 2.6 Analisis Diskriminan

Analisis diskriminan merupakan teknik statistik yang tepat dalam menangani baik dua kelompok atau beberapa kelompok (multianalisis diskriminan) variabel. Ini melibatkan kombinasi linier dari dua atau lebih variabel independen yang melakukan diskriminasi terbaik antara priori kelompok yang didefinisikan (Hair et al., 2010).

Analisis diskriminan mempunyai asumsi bahwa data berasal dari distribusi multivariat normal dan matriks varians kovarian yang homogen.

Data berdistribusi multivariat normal jika proporsi  $d_j^2 \leq X^2_{(p,0.05)}$  bernilai sekitar 50% (Johnson dan Winchern, 2007).

Dimana:

$$d_j^2 = (x_j - \bar{x})' S^{-1} (x_j - \bar{x}) \quad (2.6)$$

Selanjutnya uji homogenitas varians dilakukan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel besar dari populasi yang memiliki variansi yang sama. Pengujian homogenitas varians dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Box's M test*. Berikut adalah hipotesis yang digunakan dalam pengujian homogenitas varians.

$$H_0 : \Sigma_1 = \Sigma_2 = \Sigma_3 = \dots = \Sigma_g = \Sigma$$

$$H_1 : \text{minimal ada 1 } \Sigma_i \neq \Sigma$$



Keterangan :

$\Sigma$  = matrik kovarian

$l = 1, 2, \dots, g$  ( $l$  adalah banyaknya kelompok)

Statistik uji:

$$C = (1-u)M \quad (2.7)$$

Dimana:

$$u = \left[ \sum_l \frac{1}{(n_l - 1)} - \frac{1}{\sum_l (n_l - 1)} \right] \left[ \frac{2p^2 + 3p - 1}{6(p+1)(g-1)} \right] \quad (2.8)$$

$$M = \left[ \sum_i (n_i - 1) \right] \ln |S_{pooled}| - \sum_l [(n_l - 1) \ln |S_l|] \quad (2.9)$$

$$S_{pooled} = \frac{1}{\sum_i (n_i - 1)} \{ (n_1 - 1) S_1 + (n_2 - 1) S_2 + \dots + (n_l - 1) S_l \} \quad (2.10)$$

Keterangan:

$n_l$  = banyaknya data kelompok ke  $l$

$S_l$  = matrik sampel kovarian ke  $l$

$p$  = banyaknya variabel

$g$  = banyaknya kelompok

Daerah penolakan: Tolak  $H_0$  jika  $C > \chi^2_{p(p+1)(g-1)/2(\alpha)}$  yang artinya matriks varians kovarian antar kelompok tidak homogen (Johnson dan Winchern, 2007).

Setelah asumsi terpenuhi, selanjutnya melakukan uji perbedaan rata-rata secara univariat untuk mengetahui variabel mana yang memberikan perbedaan antar kelompok. Berikut adalah hipotesis yang digunakan dalam pengujian perbedaan rata-rata.

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$$

Statistik uji:

$$\Lambda = \frac{SS_W}{SS_T} \quad (2.11)$$

Dimana:

$$SS_W = \sum_{l=1}^g \sum_{j=1}^{n_l} (x_{lj} - \bar{x}_l)^2 \quad (2.12)$$

$$SS_T = \sum_{l=1}^g \sum_{j=1}^{n_l} (x_{lj} - \bar{x})^2 \quad (2.13)$$

Keterangan:

$\Lambda$  = Wilk's Lambda

$SS_W$  = Sum of square within group

$SS_T$  = Sum of square total

Wilk's Lambda semakin mendekati angka 0 maka terdapat perbedaan rata-rata disetiap kelompok. Nilai wilk's lambda dapat ditransformasikan ke dalam *F-ratio* untuk mempermudah interpretasi.

$$F = \left( \frac{1 - \Lambda}{\Lambda} \right) \left( \frac{n - g}{g - 1} \right) \quad (2.14)$$

Daerah penolakan: Tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} > F_{(g-1, n-g, \alpha)}$  artinya terdapat perbedaan rata-rata disetiap kelompok (Johnson dan Winchern, 2007).

Setelah mengidentifikasi variabel yang dapat membedakan kelompok, langkah selanjutnya adalah mengestimasi fungsi diskriminan. Koefisien fungsi diskriminan diestimasi dengan rumus berikut (Sharma, 1996).

$$\lambda_k = \frac{SS_B \text{ dari Z Score}_k}{SS_W \text{ dari Z Score}_k} \quad (2.15)$$

Dimana:

$$SS_B = \sum_{l=1}^g n_l (\bar{x}_l - \bar{x})^2 \quad (2.16)$$

Keterangan:

$SS_B$  = Sum of square between group

Z Score = fungsi diskriminan,  $k = 1, 2, \dots, K$

Untuk mengetahui jumlah fungsi diskriminan yang digunakan agar dapat mempertahankan perbedaan antara kelompok maka diuji dengan hipotesis sebagai berikut.

$H_0$  : Tidak ada perbedaan rata-rata dari jumlah fungsi diskriminan

$H_1$  : Ada perbedaan rata-rata yang jelas dari jumlah fungsi diskriminan

Statistik uji:

$$\chi_r^2 = \left[ n - 1 - (p + g) / 2 \right] \sum_{k=r}^K \ln(1 + \lambda_k) \quad (2.17)$$

Daerah penolakan: Tolak  $H_0$  jika  $\chi_r^2 > \chi_{(p-r+1)(g-r)}^2$  artinya ada perbedaan rata-rata yang jelas dari jumlah fungsi diskriminan (Sharma, 1996).

Koefisien dari fungsi diskriminan yang terbentuk didapatkan dari rumus berikut.

$$\hat{y}_i = \hat{a}_i' x \quad (2.18)$$

nilai  $\hat{a}_i' x$  merupakan *eigenvector* yang diperoleh dari persamaan:

$$\left( W^{-1} B - \hat{\lambda}_i I \right) \hat{a}_i = 0 \quad (2.19)$$

dimana:

$$W = \sum_{i=1}^g \sum_{j=1}^{n_i} \left( x_{ij} - \bar{x}_i \right) \left( x_{ij} - \bar{x}_i \right)' = \left( n_1 + n_2 + \dots + n_g - g \right) S_{pooled} \quad (2.20)$$

$$B = \sum_{i=1}^g \left( \bar{x}_i - \bar{x} \right) \left( \bar{x}_i - \bar{x} \right)' \quad (2.21)$$

Penentuan klasifikasi menggunakan *territorial map* yang merupakan output dari *software* yang digunakan. APER (*Apparent Error Rate*) merupakan bagian pengamatan yang mengalami kesalahan klasifikasi menurut fungsi klasifikasi. Tingkat kesalahan

an dapat dihitung dari *confusion matrix* yang menunjukkan keanggotaan kelompok aktual dan prediksi. Contoh untuk  $n_1$  dari grup 1 dan  $n_2$  dari grup 2, bentuk *confusion matrix* sebagai berikut (Johnson dan Winchern, 2007).

**Tabel 2.3** Ketepatan Klasifikasi

	Grup 1	Grup 2
Grup 1 ( $n_1$ )	$n_{1c}$	$n_{1M} = n_1 - n_{1c}$
Grup 2 ( $n_2$ )	$n_{2M} = n_2 - n_{2c}$	$n_{2c}$

dimana:

$n_{1c} = n_{2c}$  = jumlah anggota grup 1/grup 2 yang diklasifikasikan benar sebagai grup 1/grup 2

$n_{1M} = n_{2M}$  = jumlah anggota grup 1/grup 2 yang diklasifikasikan salah sebagai grup 1/grup 2

$$\text{APER} = \frac{n_{1M} + n_{2M}}{n_1 + n_2} \quad (2.22)$$

## 2.7 Dimensi Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2012) menyebutkan dalam riset awal Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) meneliti sejumlah industri jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas pelayanan. Dalam riset berikutnya di tahun 1988, mereka menemukan adanya *overlapping* di antara beberapa dimensi di atas, sehingga mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok, yaitu:

### 1. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* menunjukkan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, terpercaya dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan ekspektasi yang berarti ketepatan waktu.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)  
*Responsiveness* merupakan kemauan atau keinginan para petugas untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan secara cepat dan optimal.
3. *Assurance* (Jaminan)  
*Assurance* merupakan perilaku para karyawan yang mampu menimbulkan kepercayaan dan tidak menimbulkan keraguan pelanggan terhadap pelayanan. Hal ini didapatkan dari adanya pengetahuan dan kemampuan serta kesopanan yang dimiliki petugas.
4. *Emphaty* (Perhatian)  
*Emphaty* meliputi sikap kontak personel untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan penerima pelayanan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangible* (Produk Fisik)  
*Tangible* terlihat dari terseainya fasilitas fisik, perlengkapan, sarana komunikasi serta penampilan petugas.

Dalam penelitian analisis kepuasan pelayanan kegiatan jabatan fungsional ini dimensi yang digunakan hanya empat, yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian) dikarenakan dalam penelitian ini tidak ada indikator untuk variabel *tangible*.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

### BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer didapatkan dengan melakukan survey langsung kepada pegawai di Badan Tenaga Nuklir Nasional yang telah mendapatkan jabatan fungsional dan telah mendapatkan pelayanan kegiatan jabatan fungsional yang telah disediakan oleh BSDMO. Pelaksanaan survei dilaksanakan pada bulan Desember 2014 dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Simple Random Sampling* dikarenakan populasi pegawai jabatan fungsional adalah homogen dengan estimasi kekeliruan B yang dapat ditolerir. Ukuran sampel dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut (Mendenhall, 1986).

$$n = \frac{NPQ}{(N-1)D + PQ} \text{ dengan } D = \frac{B^2}{4}$$

Dengan mengasumsikan  $P = 0,5$  (asumsi proporsi pegawai BATAN puas terhadap pelayanan). Dengan pegawai jabatan fungsional berjumlah 1162, dengan memperhatikan biaya dalam penelitian ini, maka peneliti menetapkan nilai B sebesar 0,0775 sehingga didapatkan ukuran sampel sebesar 146 responden. Tabel 3.1 menunjukkan sampel masing-masing unit kerja.

**Tabel 3.1** Jumlah Sampel Tiap Unit Kerja

Unit Kerja	N	n
PTKMR	103	13
PUSDIKLAT	7	1
PAIR	115	14
PDK	7	1
PSTBM	77	10
PTBBN	111	14
PTLR	45	6

Lanjutan Tabel 3.1 Jumlah Sampel Tiap Unit Kerja

Unit Kerja	N	n
PPIKSN	39	5
PRSG	101	13
PTRR	53	7
PTKRN	66	8
PTBGN	30	4
PRFN	70	9
BSDMO	24	3
BU	7	1
BP	13	2
BHHK	4	1
PKSEN	26	3
INSPEKTORAT	14	2
PSTA	166	21
STTN	25	3
PSTNT	59	7
Total	1162	146

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel karakteristik demografi dan kepuasan pegawai BATAN. Tipe skala yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah skala nominal, rasio, dan ordinal. Berikut ini pengertian masing-masing skala menurut Oei (2010) sebagai berikut.

#### 1. Skala Nominal

Skala nominal merupakan skala yang digunakan untuk memberi label, simbol lambang, atau nama suatu kategori. skala ini memudahkan pengelompokan data menurut kategorinya, sehingga angka yang diberikan pada suatu



kategori tidak memiliki makna matematis, seperti lebih besar, sama atau lebih kecil daripada kategori lain.

2. Skala Ordinal

Skala ordinal merupakan skala yang memiliki urutan, namun jarak antara titik-titik atau kategory terdekat tidak perlu menunjukkan rentang yang sama.

3. Skala Rasio

Skala rasio punya urutan, interval yang sama antara titik-titik yang berdekatan, dan punya nilai absolut nol.

### 3.2.1 Karakteristik Demografi

Variabel karakteristik demografi dari penelitian ini akan ditunjukkan pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2** Variabel Karakter Demografi

No	Variabel	Keterangan	Skala Pengukuran
1	Jabatan	[1] Struktural [2] Fungsional tertentu [3] Fungsional umum	Nominal
2	Masa Kerja	-	Rasio
3	Jenis Kelamin	[1] Laki-laki [2] Perempuan	Nominal
4	Usia	-	Rasio
5	Pendidikan Terakhir	[1] SMA [2] D3 [3] D4 [4] S1 [5] S2 [6] S3	Ordinal

### 3.2.2 Kepuasan Pegawai

Penelitian kepuasan pegawai terhadap kualitas pelayanan kegiatan jabatan fungsional terdiri dari dua hal, yakni penilaian terhadap harapan yang diinginkan pegawai jabatan fungsional dan penilaian terhadap kenyataan yang dirasakannya selama ini terhadap pelayanan BSDMO. Variabel dibagi menjadi 4 dimensi ke-

puasan, yaitu kehandalan pelayanan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan pelayanan (*assurance*), dan perhatian pelayanan (*emphaty*).

Setiap variabel kepuasan menggunakan pendekatan skala linkert sebagai berikut.

1 = Tidak puas

2 = Cukup puas

3 = Puas

4 = Sangat puas

Variabel kepuasan pegawai Biro Sumber Daya Manusia di BATAN ditampilkan pada Tabel 3.3.

**Tabel 3.3** Variabel Kepuasan Pegawai

No. Pertanyaan	Kode	Keterangan
<b>Kehandalan (<math>X_1</math>)</b>		
1	$X_{1,1}$	Mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO
10	$X_{1,2}$	Petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan
5	$X_{1,3}$	Petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya
4	$X_{1,4}$	Petugas disiplin dalam waktu kerja
<b>Daya Tanggap (<math>X_2</math>)</b>		
6	$X_{2,1}$	Petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai
7	$X_{2,2}$	Petugas cepat dalam melayani pegawai
<b>Jaminan (<math>X_3</math>)</b>		
3	$X_{3,1}$	Petugas selalu siap melayani kegiatan
11	$X_{3,2}$	BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan secara jelas
9	$X_{3,3}$	Petugas ramah dan sopan

Lanjutan Tabel 3.3 Variabel Kepuasan Pegawai

No. Pertanyaan	Kode	Keterangan
<b>Perhatian (X<sub>4</sub>)</b>		
2	X <sub>4.1</sub>	Mudah mengurus administrasi
8	X <sub>4.2</sub>	Petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status

Keterangan:

1. Mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pegawai dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan yaitu waktu pelaksanaan pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
3. Petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
4. Petugas disiplin dalam waktu kerja yaitu ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada pegawai.
6. Petugas cepat dalam melayani pegawai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
7. Petugas selalu siap melayani yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
8. BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan secara jelas yaitu petugas telah memberikan penjelasan mengenai kegiatan jabatan fungsional di setiap unit kerja.

9. Petugas ramah dan sopan yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pegawai secara ramah dan sopan serta saling menghargai dan menghormati.
10. Mudah mengurus administrasi kegiatan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayannya.
11. Petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pegawai yang dilayani.

Dari 11 variabel akan ditanyakan pada setiap masing-masing kegiatan fungsional. terdapat 8 kegiatan fungsional, diantaranya adalah sebagai berikut.

- A. Kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional.
- B. Kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan.
- C. Kegiatan kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian/inpassing.
- D. Kegiatan penetapan angka kredit (PAK).
- E. Kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat.
- F. Kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan.
- G. Kegiatan pembebasan sementara dari jabatan.
- H. Kegiatan surat peringatan.

### **3.3 Langkah Analisis**

Langkah analisis yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Melakukan analisis pada variabel demografi menggunakan statistika deskriptif untuk mengetahui karakteristik pegawai jabatan fungsional BATAN. Namun sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada setiap masing-masing kegiatan.

- a. Uji validitas dilakukan untuk untuk melihat sejauh mana ketepatan dan kecermatan pertanyaan kuesioner melakukan fungsi ukurnya, sehingga diketahui apa-kah item pertanyaan mampu mencapai tujuan peng-ukuran yang dihendaki dengan tepat.
  - b. Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliabel.
2. Melakukan perhitungan indeks kepuasan pada masing-masing kegiatan. Indeks kepuasan digunakan untuk mengetahui kegiatan mana yang membutuhkan pening-katan kualitas pelayanan.
3. Melakukan analisis gap pada masing-masing kegiatan untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kenyataan yang dirasakan terhadap harapan terkait variabel yang digambarkan dalam sebuah diagram.
4. Melakukan analisis diskriminan pada masing-masing kegiatan untuk mengidentifikasi variabel mana yang se-cara nyata mempengaruhi tingkat kepuasan. Dalam anali-sis diskriminan, tahapan pengerjaan adalah sebagai berikut.
  - a. Pengujian distribusi multivariat normal.
  - b. Pengujian homogenitas varians kovarian.
  - c. Analisis diskriminan menggunakan metode *stepwise*.
  - d. Perhitungan ketepatan klasifikasi.
5. Menarik kesimpulan dan memberi saran.  
Menarik kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan sehingga dapat direkomendasikan sebuah saran.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan data yang diperoleh secara langsung melalui survey di lapangan dengan media kuesioner. Responden yang dilibatkan adalah pegawai Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN) yang memiliki jabatan fungsional berjumlah 146 responden menilai kepuasan dari delapan kegiatan jabatan fungsional di BATAN.

### 4.1 Karakteristik Pegawai BATAN

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran awal dalam sebuah penelitian sebelum masuk ke dalam analisis yang lebih detail. Analisis deskriptif dapat menggambarkan karakteristik pegawai BATAN berdasarkan variabel demografinya. Namun sebelum dilakukan analisis lebih lanjut perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada data survey kuesioner. Pengujian dilakukan terhadap seluruh variabel dalam persepsi (kenyataan) dan harapan dalam masing-masing kegiatan jabatan fungsional.

Pengujian validitas dilakukan untuk melihat sejauh mana ketepatan dan kecermatan pertanyaan kuesioner melakukan fungsi ukurnya, sehingga diketahui apakah item pertanyaan mampu mencapai tujuan pengukuran yang dihendaki dengan tepat.

**Tabel 4.1** Hasil Uji Validitas Penilaian Kepuasan Kegiatan Pengangkatan Pertama Kali dalam Jabatan Fungsional

Dimensi	Indikator	Korelasi Persepsi	Korelasi Harapan	$r_{\text{tabel}}$	Ket
Kehandalan ( $X_1$ )	$X_{1.1}$	0,567	0,830	0,1857	Valid
	$X_{1.2}$	0,718	0,859		Valid
	$X_{1.3}$	0,777	0,895		Valid
	$X_{1.4}$	0,773	0,863		Valid

Lanjutan Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Penilaian Kepuasan Kegiatan  
Pengangkatan Pertama Kali dalam Jabatan Fungsional

Dimensi	Indikator	Korelasi Persepsi	Korelasi Harapan	$r_{\text{tabel}}$	Ket
Daya Tanggap ( $X_2$ )	$X_{2,1}$	0,789	0,823	0,1857	Valid
	$X_{2,2}$	0,789	0,823		Valid
Jaminan ( $X_3$ )	$X_{3,1}$	0,688	0,766	0,1857	Valid
	$X_{3,2}$	0,607	0,788		Valid
	$X_{3,3}$	0,632	0,786		Valid
Perhatian ( $X_4$ )	$X_{4,1}$	0,631	0,638	0,1857	Valid
	$X_{4,2}$	0,631	0,638		Valid

Jumlah responden yang menilai kepuasan kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional sebanyak 112 responden, sehingga memiliki nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,1857. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel dalam persepsi maupun harapan memiliki nilai  $r_{\text{hitung}}$  yang lebih besar daripada  $r_{\text{tabel}}$ . Maka berdasarkan hipotesis yang telah ditentukan sebelum-nya, hipotesis nol yang menyatakan pertanyaan tidak valid ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional telah valid, sehingga seluruh variabel dapat diikutsertakan dalam analisis selanjutnya.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali melaksanakan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama atau dapat dikatakan reliabel. Jika hasil beberapa kali pengukuran terdapat perbedaan sangat besar dari waktu ke waktu maka hasil pengukuran tidak dapat dipercaya atau tidak reliabel. Sehingga dilakukan pengujian reliabilitas pada kuesioner.

Pada penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengukuran reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha*. Sebuah variabel dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0,6.



**Tabel 4.2** Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Kepuasan Kegiatan Pengangkatan Pertama Kali dalam Jabatan Fungsional

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>		Keterangan
	Persepsi	Harapan	
Kehandalan ( $X_1$ )	0,860	0,941	Reliabel
Daya Tanggap ( $X_2$ )	0,882	0,902	Reliabel
Jaminan ( $X_3$ )	0,792	0,885	Reliabel
Perhatian ( $X_4$ )	0,773	0,779	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa semua dimensi kepuasan baik dalam persepsi maupun harapan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6 atau dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa berapa kali pun melaksanakan pengukuran kepuasan kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional akan menghasilkan pengukuran yang sama.

Selanjutnya adalah uji validitas dan reliabilitas pada kegiatan jabatan fungsional kedua, yaitu kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan.

**Tabel 4.3** Hasil Uji Validitas Variabel Penilaian Kepuasan Kegiatan Pengangkatan dari Jabatan Lain atau Perpindahan Antar Jabatan

Dimensi	Indikator	Korelasi Persepsi	Korelasi Harapan	$r_{\text{tabel}}$	Ket
Kehandalan ( $X_1$ )	$X_{1.1}$	0,456	0,732	0,4132	Valid
	$X_{1.2}$	0,695	0,689		Valid
	$X_{1.3}$	0,718	0,662		Valid
	$X_{1.4}$	0,830	0,863		Valid
Daya Tanggap ( $X_2$ )	$X_{2.1}$	0,412	0,832	0,4132	Tidak Valid
	$X_{2.2}$	0,412	0,832		Tidak Valid

Lanjutan Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Penilaian Kepuasan Kegiatan Pengangkatan dari Jabatan Lain atau Perpindahan Antar Jabatan

Dimensi	Indikator	Korelasi Persepsi	Korelasi Harapan	$r_{\text{tabel}}$	Ket
Jaminan (X3)	X <sub>3,1</sub>	0,689	0,712	0,4132	Valid
	X <sub>3,2</sub>	0,375	0,732		Tidak Valid
	X <sub>3,3</sub>	0,617	0,850		Valid
Perhatian (X4)	X <sub>4,1</sub>	0,600	0,723	0,4132	Valid
	X <sub>4,2</sub>	0,600	0,723		Valid

Jumlah responden yang menilai kepuasan kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan sebanyak 23 responden, sehingga memiliki nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,4132. Hasil pengujian validitas pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa terdapat indikator yang tidak valid, yaitu indikator pada persepsi antara lain petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai (X<sub>2,1</sub>), petugas cepat dalam melayani pegawai (X<sub>2,2</sub>), dan BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan (X<sub>3,2</sub>). Indikator-indikator yang tidak valid ini dikarenakan jumlah responden yang terlalu sedikit sehingga memungkinkan jawaban dari responden menjadi tidak konsisten. Jumlah responden yang terlalu sedikit menyebabkan nilai  $r_{\text{tabel}}$  semakin besar. Namun ketiga indikator tersebut dianggap penting sehingga tetap digunakan dalam analisis.

**Tabel 4.4** Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Kepuasan Kegiatan Pengangkatan dari Jabatan Lain atau Perpindahan antar Jabatan

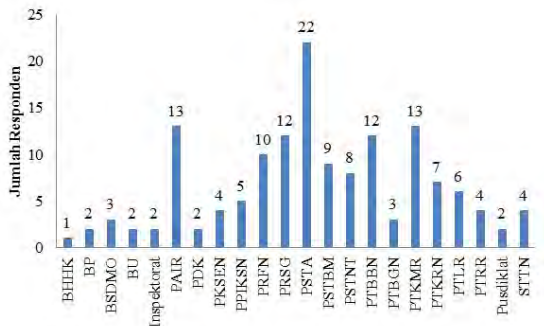
Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>		Keterangan
	Persepsi	Harapan	
Kehandalan (X <sub>1</sub> )	0,835	0,875	Reliabel
Daya Tanggap (X <sub>2</sub> )	0,583	0,906	Tidak Reliabel
Jaminan (X <sub>3</sub> )	0,720	0,876	Reliabel
Perhatian (X <sub>4</sub> )	0,745	0,839	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa terdapat dimensi kepuasan yang tidak reliabel, yaitu dimensi daya tanggap ( $X_2$ ). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap tidak dapat dipercaya atau tidak dapat digunakan untuk pengukuran selanjutnya.

Terdapat 6 kegiatan jabatan fungsional lainnya, antara lain kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian (inpassing), kegiatan Penetapan Angka Kredit (PAK), kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat, kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan, kegiatan pembebasan sementara dari jabatan, serta kegiatan surat peringatan. Pengujian validitas dan reliabilitas juga dilakukan pada keenam kegiatan tersebut. Hasil pengujian dapat dilihat pada lampiran yang menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan kegiatan telah valid dan semua dimensi kepuasan memiliki reliabilitas yang baik.

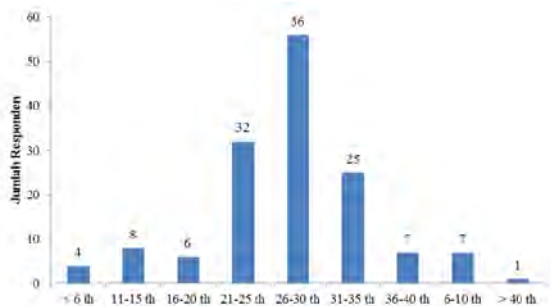
Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas maka langkah selanjutnya adalah menganalisa karakteristik seluruh pegawai jabatan fungsional yang menjadi responden pada penelitian ini dengan menggunakan analisis statistika deskriptif pada variabel demografi responden antara lain unit kerja, masa kerja, jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir.

Secara keseluruhan total responden berjumlah 146 responden. Sebaran jumlah sampel pada masing-masing unit kerja dapat digambarkan melalui diagram batang sebagai berikut.



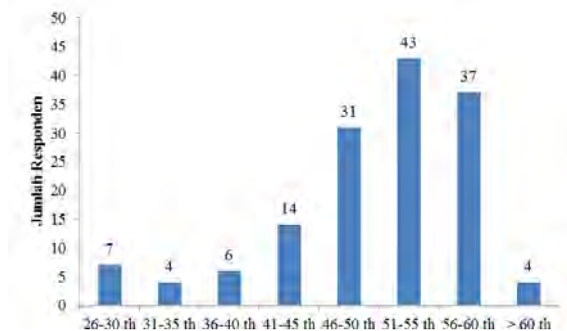
**Gambar 4.1** Unit Kerja Pegawai di BATAN

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat diketahui bahwa dari sampel yang diperoleh menunjukkan unit kerja dengan pegawai terbanyak adalah PSTA yaitu sebesar 15,1%, PAIR dan PTKMR masing-masing sebesar 8,9%, PRSG dan PTBBN masing-masing sebesar 8,2 %, PRFN sebesar 6,8%, PSTBM sebesar 6,2%, PSTNT sebesar 5,5%, PTSKRN sebesar 4,8%, PTLR sebesar 4,1%, PPIKSN sebesar 3,4%, PKSEN, PTRR dan STTN masing-masing sebesar 2,7%, BSDMO dan PTBGN masing-masing sebesar 2,1%, BHHK sebesar 0,6%, sisanya adalah BP, BU, Inspektorat, PDK dan PTRR masing-masing sebesar 1,4%.



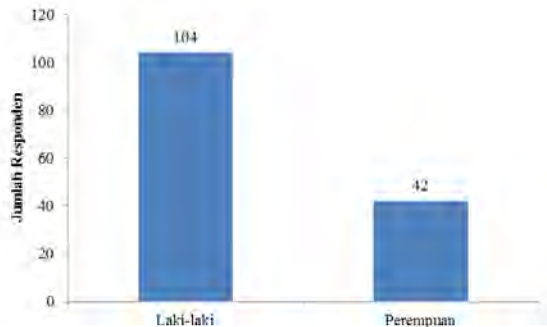
**Gambar 4.2** Masa Kerja Pegawai BATAN

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar lama bekerja pegawai BATAN antara 26-30 tahun yakni sebesar 38,4%, antara 21-25 tahun sebesar 21,9%, antara 31-35 tahun sebesar 17,1%, 11-15 tahun sebesar 5,5%, 6-10 tahun dan 36-40 tahun masing-masing sebesar 4,8 %, 16-20 tahun sebesar 4,1%, kurang dari 6 tahun 2,7 % dan sisanya adalah masa kerja lebih dari 40 tahun. Rata-rata masa kerja pegawai yang menjadi responden adalah 25,8 tahun, dengan masa kerja terlama 42 tahun dan pegawai tergolong baru memiliki masa kerja 4 tahun.



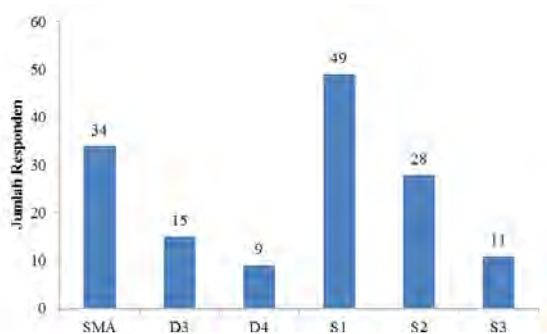
**Gambar 4.3** Usia Pegawai BATAN

Dapat diketahui dari penjelasan sebelumnya bahwa dari sampel yang diperoleh sebagian pegawai memiliki masa kerja yang cukup lama, maka usia pegawai BATAN sebagian besar adalah antara 51-55 tahun, yakni sebesar 29,5%. Pegawai BATAN yang berusia antara 56-60 tahun sebesar 25,3%, 46-50 tahun sebesar 21,2%, 41-45 tahun sebesar 9,6%, 36-40 tahun sebesar 4,1%, 26-30 tahun sebesar 4,7% serta 31-35 tahun dan di atas 60 tahun masing-masing sebesar 2,7%. Rata-rata usia pegawai adalah sekitar 50 tahun. Usia pegawai yang menjadi responden paling tua adalah 64 tahun dan yang paling muda adalah 29 tahun.



**Gambar 4.4** Jenis Kelamin Pegawai BATAN

Berdasarkan Gambar 4.4 dapat diketahui dari sampel yang diperoleh sebagian besar pegawai BATAN berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 71,3% dan pegawai BATAN berjenis kelamin perempuan sebesar 28,7%.



**Gambar 4.5** Pendidikan Terakhir Pegawai BATAN

Berdasarkan Gambar 4.5 dapat diketahui dari sampel yang diperoleh sebagian besar pegawai BATAN berpendidikan S1 yaitu sebesar 33,6%, berpendidikan S2 sebesar 19,2%, berpendidikan SMA sebesar 23,3%, berpendidikan D3 sebesar 10,3%, berpendidikan S3 sebesar 7,5% dan sisanya berpendidikan D4 sebesar 6,2%.

Tabel 4.5 adalah jumlah pegawai BATAN yang menjadi responden pada masing-masing kegiatan jabatan fungsional.

**Tabel 4.5** Jumlah Responden pada Kegiatan Jabatan Fungsional

Unit Kerja	Kegiatan Jabatan Fungsional							
	A	B	C	D	E	F	G	H
BHHK	1	0	1	1	1	0	0	0
BP	1	1	1	2	2	1	1	0
BSDMO	2	0	2	3	3	0	0	1
BU	2	0	0	2	2	0	0	1
Inspektorat	2	0	1	2	2	0	0	0
PAIR	10	2	3	13	12	4	4	6
PDK	0	0	2	2	2	1	2	2
PKSEN	3	0	1	4	3	2	2	1
PPIKSN	5	0	0	4	4	0	1	1
PRFN	9	2	2	10	8	4	4	4
PRSG	8	1	4	12	12	2	2	1
PSTA	12	2	12	22	19	10	11	3
PSTBM	8	1	4	8	9	3	3	4
PSTNT	6	0	2	8	7	4	4	3
PTBBN	9	6	4	12	10	5	6	2
PTBGN	1	0	2	3	3	1	1	0
PTKMR	13	3	2	12	11	6	6	4
PTKRN	7	1	2	7	7	0	1	2
PTLR	4	1	2	6	6	2	3	2
PTRR	4	2	1	4	4	2	2	2
Pusdiklat	2	1	1	2	2	2	2	1
STTN	3	0	1	4	2	1	1	0
Total	112	23	50	143	131	50	56	40

Pegawai yang menjadi responden dapat menilai kedelapan kegiatan jabatan fungsional jika mereka telah mendapatkan pelayanan kegiatan tersebut. Tabel 4.5 menunjukkan dari 146 responden, terdapat 112 pegawai yang menilai kepuasan kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional (kegiatan

A). Jumlah responden paling sedikit adalah kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan (kegiatan B), yaitu terdapat 23 responden. Hal ini dikarenakan hanya sedikit pegawai BATAN yang melakukan kegiatan tersebut. Unit kerja yang tidak melaksanakan kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan adalah BHHK, BSDMO, BU, Inspektorat, PDK, PKSEN, PPIKSN, PSTNT, PTBGN, dan STTN. Jumlah responden paling banyak adalah kegiatan penetapan angka kredit (kegiatan D) dan kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat (kegiatan E), yaitu masing-masing sebanyak 143 responden dan 131 responden. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden di setiap unit kerja merasakan kedua kegiatan tersebut.

#### 4.2 Indeks Kepuasan Pelayanan Kegiatan Jabatan Fungsional

Perhitungan indeks kepuasan dilakukan untuk bahan penilaian kegiatan-kegiatan jabatan fungsional yang membutuhkan peningkatan kualitas pelayanan. Tabel 4.6 adalah hasil perhitungan indeks kepuasan untuk masing-masing kegiatan.

**Tabel 4.6** Indeks Kepuasan Pelayanan Kegiatan Jabatan Fungsional

Kegiatan	Indeks Kepuasan	Mutu
A. Pengangkatan Pertama Kali dalam Jabatan Fungsional	68,87	B
B. Pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan	69,26	B
C. Pengangkatan Melalui Inpassing	68,59	B
D. Penetapan Angka Kredit (PAK)	69,45	B
E. Kenaikan dalam Jabatan dan atau Pangkat	71,41	B
F. Pengangkatan Kembali dalam Jabatan	71,05	B
G. Pembebasan Sementara dari Jabatan	68,59	B
H. Surat Peringatan	69,43	B



Tabel 4.6 menunjukkan bahwa seluruh indeks kepuasan pelayanan kegiatan fungsional berada di dalam antara rentang 62,51-81,25 sehingga seluruh kegiatan jabatan fungsional memiliki mutu pelayanan puas (B). Indeks kepuasan yang paling tinggi adalah kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat (kegiatan E), yaitu sebesar 71,41. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat merupakan kegiatan dengan pelayanan paling memuaskan dibandingkan dengan kegiatan jabatan fungsional lainnya. Kemudian indeks kepuasan pelayanan kegiatan fungsional yang paling rendah adalah kegiatan melalui impassing dan pembebasan sementara dari jabatan, yaitu sebesar 68,59.

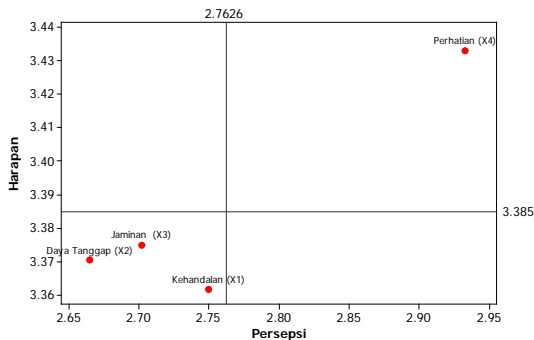
Seluruh kegiatan jabatan fungsional memiliki indeks kepuasan puas (B) dikarenakan hanya sedikit pegawai yang merasakan tidak puas. Misalnya, pada kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional terdapat 0,7% pegawai merasa tidak puas, 21,9% pegawai merasa cukup puas, 45,9% pegawai merasa puas dan 8,2% pegawai merasa sangat puas.

Walaupun seluruh kegiatan memiliki mutu pelayanan puas, berikut ini akan dilakukan analisis gap untuk diketahui variabel-variabel yang menjadi prioritas perbaikan kinerja BSDMO dalam pelayanan kegiatan jabatan fungsional.

#### **4.3 Analisis Gap Pelayanan Kegiatan-Kegiatan Jabatan Fungsional**

Analisis gap dilakukan untuk melihat penilaian pegawai BATAN terhadap kinerja BSDM dalam melayani delapan kegiatan jabatan fungsional. Teknik yang digunakan adalah diagram kartesius yang membagi penilaian responden antara persepsi (kenyataan) atau harapannya ke dalam empat kuadran dimana kuadran-kuadran tersebut akan diisi variabel yang telah ditentukan. Variabel yang menempati diagram kartesius berdasarkan prioritas masing-masing maka akan dapat diketahui langkah apakah yang harus diambil untuk meningkatkan kualitas kinerja layanan.

Dari total keseluruhan jumlah responden yaitu sebesar 146 pegawai, terdapat 112 pegawai yang telah merasakan kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional atau kegiatan A. Gambar 4.6 adalah analisis gap untuk kegiatan A.



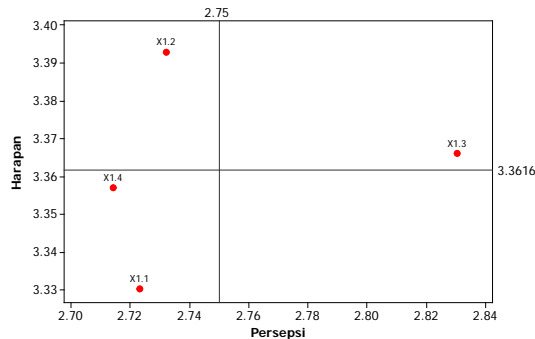
Gambar 4.6 Analisis Gap Kegiatan A Berdasarkan Dimensi

Tabel 4.7 Posisi Dimensi pada Kegiatan A

Posisi	Kode		Dimensi
Kuadran II	X <sub>4</sub>		Perhatian
	X <sub>1</sub>		Kehandalan
Kuadran III	X <sub>2</sub>		Daya tanggap
	X <sub>3</sub>		Jaminan

Tabel 4.7 diketahui bahwa dimensi perhatian (X<sub>4</sub>) berada di kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki persepsi dan harapan yang tinggi terhadap dimensi perhatian, artinya dimensi perhatian dalam pelayanan kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional sudah baik, maka harus bisa dipertahankan. Sedangkan dimensi kehandalan (X<sub>1</sub>), daya tanggap (X<sub>2</sub>) dan jaminan (X<sub>3</sub>) berada di kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki persepsi dan harapan yang rendah terhadap ketiga dimensi tersebut. Artinya, dimensi kehandalan (X<sub>1</sub>), daya tanggap (X<sub>2</sub>) dan jaminan (X<sub>3</sub>) tidak terlalu

penting untuk diperhatikan. Selanjutnya analisis gap berdasarkan variabel pada masing-masing dimensi.



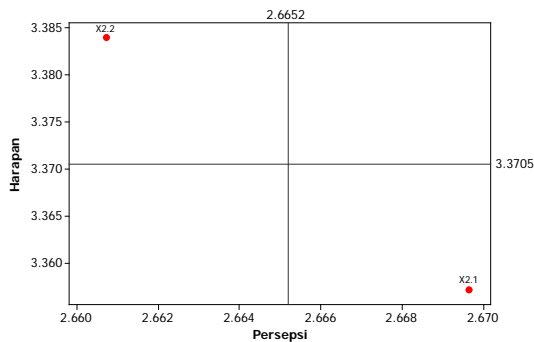
**Gambar 4.7** Analisis Gap pada Kegiatan A Dimensi Kehandalan

**Tabel 4.8** Posisi Variabel Dimensi Kehandalan pada Kegiatan A

Posisi	Kode	Indikator
Kuadran I	X <sub>1.2</sub>	Petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan
Kuadran II	X <sub>1.3</sub>	Petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya
Kuadran III	X <sub>1.4</sub>	Petugas disiplin dalam waktu kerja
	X <sub>1.1</sub>	Mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO

Pada penjelasannya sebelumnya, dimensi kehandalan berada pada berada di kuadran III yang artinya tidak terlalu penting untuk diperhatikan. Namun, terdapat variabel yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, yaitu petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan (X<sub>1.2</sub>) karena belum memenuhi harapan pegawai BATAN dalam kegiatan A. Oleh karena itu, BSDMO lebih tepat waktu dalam pelaksanaan kegiatan pengangkatan pertama kali. Selanjutnya, petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya (X<sub>1.3</sub>) merupakan indikator yang dapat memenuhi harapan pegawai BATAN, sehingga indikator ini dianggap sudah

baik pelayanannya. Petugas disiplin dalam waktu kerja ( $X_{1,4}$ ) dan mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO ( $X_{1,1}$ ) merupakan indikator tingkat harapan dibawah rata-ratanya, artinya tidak terlalu penting untuk diperhatikan dibandingkan dengan variabel lain sehingga belum menjadi prioritas utama dalam perbaikan.

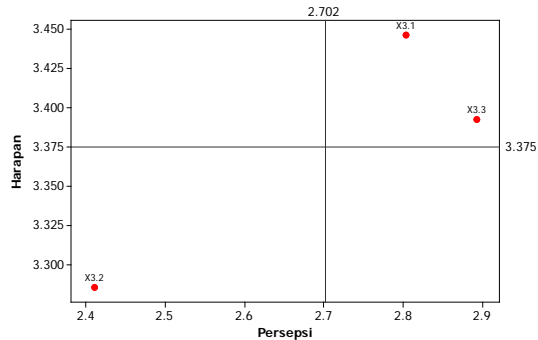


**Gambar 4.8** Analisis Gap pada Kegiatan A Dimensi Daya Tanggap

**Tabel 4.9** Posisi Variabel Dimensi Daya Tanggap pada Kegiatan A

Posisi	Kode	Indikator
Kuadran I	$X_{2,2}$	Petugas cepat dalam melayani pegawai
Kuadran IV	$X_{2,1}$	Petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai

Dalam dimensi daya tanggap, petugas cepat dalam melayani pegawai ( $X_{2,2}$ ) menjadi prioritas untuk perbaikan. BSDMO harus bisa lebih cepat melayani pegawai dalam kegiatan pengangkatan pertama kali. Sedangkan petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai ( $X_{2,1}$ ) merupakan indikator yang memiliki harapan yang rendah namun dalam pelaksanaannya dirasa baik oleh pegawai BATAN.

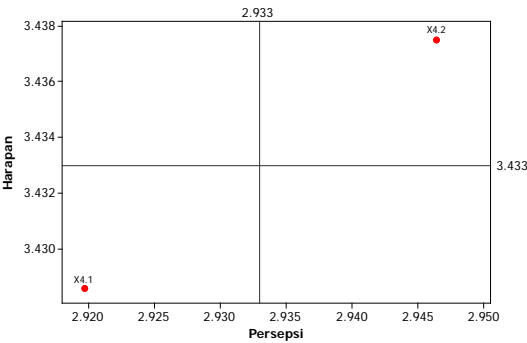


**Gambar 4.9** Analisis Gap pada Kegiatan A Dimensi Jaminan

**Tabel 4.10** Posisi Variabel Dimensi Jaminan pada Kegiatan A

Posisi	Kode	Indikator
Kuadran II	X <sub>3.1</sub>	Petugas selalu siap melayani kegiatan
	X <sub>3.3</sub>	Petugas ramah dan sopan
Kuadran III	X <sub>3.2</sub>	BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan secara jelas

Dalam dimensi jaminan, petugas selalu siap melayani kegiatan (X<sub>3.1</sub>) dan petugas ramah dan sopan (X<sub>3.3</sub>) merupakan indikator yang dapat memenuhi harapan pegawai BATAN. Sehingga kedua indikator ini sudah baik pelayanannya dan diharapkan dapat dipertahankan. Kemudian BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan (X<sub>3.2</sub>) merupakan indikator yang kurang diperhatikan.



**Gambar 4.10** Analisis Gap pada Kegiatan A Dimensi Perhatian

**Tabel 4.11** Posisi Variabel Dimensi Perhatian pada Kegiatan A

Posisi	Kode	Indikator
Kuadran I	X <sub>4.2</sub>	Petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status
Kuadran IV	X <sub>4.1</sub>	Mudah mengurus administrasi

Pada Tabel 4.7 sebelumnya, terlihat bahwa dimensi perhatian dalam pelayanan kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional sudah baik. Namun, ternyata terdapat indikator yang menjadi prioritas utama, yaitu petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status (X<sub>4.2</sub>) karena masih belum dapat memenuhi harapan pegawai BATAN atau rata-rata harapan pegawai BATAN lebih tinggi daripada rata-rata kenyataan yang dirasakan. Pegawai mengharpakan pada kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional, petugas tidak membedakan golongan/status dari pegawai yang sedang menjalani kegiatan tersebut. Sedangkan mudah mengurus administrasi (X<sub>4.1</sub>) memiliki rata-rata harapan pegawai lebih rendah dari pada rata-rata kenyataan yang dirasakan.

Dengan cara yang sama, analisis gap dilakukan pada ketujuh kegiatan jabatan fungsional lainnya. Dari analisis gap yang telah dilakukan, diketahui indikator mana yang menjadi

prioritas utama dalam perbaikan yang harus dilakukan oleh BSDMO di masing-masing kegiatan.

	Dimensi 1				Dimensi 2		Dimensi 3			Dimensi 4	
	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.2</sub>	X <sub>1.3</sub>	X <sub>1.4</sub>	X <sub>2.1</sub>	X <sub>2.2</sub>	X <sub>3.1</sub>	X <sub>3.2</sub>	X <sub>3.3</sub>	X <sub>4.1</sub>	X <sub>4.2</sub>
A		Blue				Red					Yellow
B	Blue										Yellow
C								Green			
D	Blue					Red					
E		Blue				Red					
F	Blue					Red					
G										Yellow	
H		Blue									Yellow

**Gambar 4.11** Peta Indikator Prioritas Utama di Setiap Kegiatan Jabatan Fungsional

Gambar 4.11 menunjukkan pada kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional (A) yang menjadi prioritas dalam perbaikan adalah petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan (X<sub>1.2</sub>), petugas cepat dalam melayani pegawai (X<sub>2.2</sub>), dan petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status (X<sub>4.2</sub>). Pada kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan (B) yang menjadi prioritas dalam perbaikan adalah mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO (X<sub>1.1</sub>) dan petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status (X<sub>4.2</sub>). Pada kegiatan kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian/inpassing (C) yang menjadi prioritas dalam perbaikan hanya petugas cepat dalam melayani pegawai (X<sub>2.2</sub>). Pada kegiatan Penetapan Angka Kredit (D) dan kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan (F) yang menjadi prioritas dalam perbaikan adalah mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO (X<sub>1.1</sub>) dan petugas cepat dalam melayani pegawai (X<sub>2.2</sub>). Sehingga BSDMO harus mempermudah mendapatkan informasi mengenai kegiatan penetapan angka kredit dan

lebih cepat dalam melayani penetaraan angka kredit. Pegawai BATAN menginginkan adanya informasi tentang perubahan atau pengurangan nilai angka kredit. Pada kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat (E) yang menjadi prioritas dalam perbaikan adalah petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan ( $X_{1,2}$ ) dan petugas cepat dalam melayani pegawai ( $X_{2,2}$ ). Pada kegiatan pembebasan sementara dari jabatan yang menjadi prioritas dalam perbaikan hanya mudah mengurus administrasi ( $X_{4,1}$ ). Pada kegiatan surat peringatan yang menjadi prioritas dalam perbaikan adalah petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan ( $X_{1,2}$ ) dan petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status ( $X_{4,2}$ ).

	Dimensi 1				Dimensi 2		Dimensi 3			Dimensi 4	
	$X_{1,1}$	$X_{1,2}$	$X_{1,3}$	$X_{1,4}$	$X_{2,1}$	$X_{2,2}$	$X_{3,1}$	$X_{3,2}$	$X_{3,3}$	$X_{4,1}$	$X_{4,2}$
A			■				■		■		
B			■		■		■		■		
C		■	■		■				■		■
D		■					■		■		■
E	■						■		■		
F		■	■				■		■		■
G		■	■			■	■		■		
H					■		■				

**Gambar 4.12** Peta Indikator Dianggap Baik di Setiap Kegiatan Jabatan Fungsional

Gambar 4.12 menunjukkan bahwa petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya ( $X_{1,3}$ ) adalah indikator yang dapat memenuhi harapan pegawai BATAN pada seluruh kegiatan jabatan fungsional kecuali kegiatan kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian/inpassing. Petugas ramah dan sopan ( $X_{3,3}$ ) juga merupakan indikator yang dapat memenuhi harapan pegawai BATAN pada seluruh kegiatan kecuali pada kegiatan surat peringatan. Indikator yang belum



dapat memenuhi harapan pegawai BATAN pada seluruh kegiatan adalah petugas disiplin dalam waktu kerja ( $X_{1,4}$ ), BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan secara jelas ( $X_{3,2}$ ) dan mudah mengurus administrasi ( $X_{4,1}$ ).

#### 4.4 Analisis Diskriminan Kegiatan Jabatan Fungsional

Analisis diskriminan pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui variabel mana yang membedakan secara signifikan antara keempat kelompok pegawai. Kemudian membuat fungsi diskriminan untuk menentukan apakah seorang pegawai termasuk pada kelompok tidak puas, cukup puas, puas atau sangat puas. Sehingga dapat dilihat tingkat ketepatan klasifikasi untuk menggolongkan keempat kelompok pegawai. Analisis diskriminan akan dilakukan pada setiap masing-masing kegiatan jabatan fungsional. Sebelum dilakukan analisis diskriminan, maka dilakukan pemeriksaan asumsi dalam analisis diskriminan, yaitu variabel distribusi multivariat normal dan memiliki matriks varians kovarian.

Pengujian asumsi multivariat normal digunakan untuk mengetahui apakah tingkat kepuasan tiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Jika data berdistribusi normal akan menyebabkan masalah pada ketepatan fungsi diskriminan. Tabel 4.12 adalah hasil pengujian distribusi multivariat normal pada data kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional atau kegiatan A.

**Tabel 4.12** Hasil Uji Multivariat Normal Kegiatan A

<i>Chi-squared</i>	<i>Proporsi</i>
10,341	0,473

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui proporsi  $d_j^2 \leq \chi^2$  sebesar 0,473. Nilai proporsi berada disekitar 0,5 maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan tiap variabel pada kegiatan A berdistribusi normal. Selanjutnya pengujian homogenitas matrik varians kovarian.

**Tabel 4.13** Hasil Uji Box's M Kegiatan A

<i>Box's M</i>	$F_{hitung}$	$df_1$	$df_2$	$F_{tabel}$
117,710	1,523	66	1,287E4	1,304

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Box's M* sebesar 117,710 dan  $F_{hitung}$  sebesar 1,523 lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu sebesar 1,304. Sehingga dapat dikatakan tolak  $H_0$ . Hal ini menunjukkan data tingkat kepuasan pada kegiatan kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional memiliki matriks varian kovarians yang tidak homogen dengan  $\alpha$  sebesar 0,05.

Asumsi homogenitas tidak dapat terpenuhi pada data kegiatan A. Ghozali (2008) dalam jurnal Analisis Diskriminan dalam Mengklasifikasi Predikat Kesehatan Bank menyebutkan fungsi diskriminan tetap robust walaupun asumsi homogenitas varian tidak terpenuhi dengan syarat data tidak memiliki outlier. Sehingga analisis diskriminan tetap dilakukan untuk mengetahui ketepatan klasifikasi.

**Tabel 4.14** Hasil Uji Perbedaan Rata-Rata Secara Univariat pada Kegiatan A

Variabel	Wilks' Lambda	$F_{hitung}$
$X_{1,1}$	0,507	35,070
$X_{1,2}$	0,480	39,052
$X_{1,3}$	0,504	35,389
$X_{1,4}$	0,442	45,409
$X_{2,1}$	0,384	57,680
$X_{2,2}$	0,402	53,470
$X_{3,1}$	0,425	48,728
$X_{3,2}$	0,544	30,224
$X_{3,3}$	0,432	47,353
$X_{4,1}$	0,469	40,743
$X_{4,2}$	0,363	63,290

Berdasarkan Tabel 4.14 nilai Wilk's Lambda semakin mendekati angka 0 maka data tiap kelompok cenderung berbeda, artinya seluruh variabel memberikan perbedaan antar kelompok

atau pegawai yang merasa tidak puas, cukup puas, puas atau sangat puas. Dapat pula dilihat dari kolom  $F_{hitung}$  yang menunjukkan seluruh variabel memiliki  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ . Dimana dengan  $df_1$  sebesar 3,  $df_2$  sebesar 108 dan  $\alpha$  sebesar 0,05 maka nilai  $F_{tabel}$  adalah 2.689. Artinya perbedaan antar kelompok atau pegawai yang merasa tidak puas, cukup puas, puas atau sangat puas dipengaruhi oleh 11 variabel bebas.

Selanjutnya membuat model diskriminan kegiatan A dengan metode *stepwise*, yaitu dengan memasukkan satu persatu variabel ke dalam model. Tabel 4.15 adalah variabel yang membentuk fungsi diskriminan.

**Tabel 4.15** Variabel yang Masuk Fungsi Diskriminan pada Kegiatan A

Langkah	Variabel	$F_{hitung}$	$df_1$	$df_2$	$F_{tabel}$
1	$X_{4,2}$	84,595	1	108	3,929
2	$X_{2,1}$	70,698	2	107	3,081
3	$X_{1,1}$	28,542	3	106	2,690
4	$X_{1,4}$	26,704	4	105	2,458

Tabel 4.15 menyajikan variabel mana saja dari 11 variabel yang bisa menjadi persamaan diskriminan. Karena proses adalah *stepwise*, maka variabel yang masuk pertama dalam persamaan adalah variabel yang memiliki nilai  $F$  hitung terbesar. Berdasarkan Tabel 4.15 terdapat empat variabel yang masuk persamaan diskriminan, yaitu petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status ( $X_{4,2}$ ), petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai ( $X_{2,1}$ ), mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO ( $X_{1,1}$ ), dan petugas disiplin dalam waktu kerja ( $X_{1,4}$ ).

**Tabel 4.16** *Eigenvalues* pada Kegiatan A

Fungsi	Eigenvalue	Varians (%)	Kumulatif (%)	Canonical Correlation
1	4,452	97,992	97,992	0,904

Lanjutan Tabel 4.16 *Eigenvalues* pada Kegiatan A

Fungsi	Eigenvalue	Varian (%)	Kumulatif (%)	Canonical Correlation
2	0,073	1,597	99,589	0,260
3	0,019	0,411	100,000	0,135

Terdapat 3 fungsi diskriminan yang terbentuk. Berdasarkan Tabel 4.16 terdapat *Canonical Correlation* yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara *discriminan score* dengan kelompok. Fungsi 1 memiliki nilai *Cononical Correlation* sebesar 0,904 menunjukkan fungsi 1 memiliki keeratan cukup tinggi dengan kelompok. Sedangkan fungsi 2 dan fungsi 3 memiliki keeratan masing-masing sebesar 0,260 dan 0,135 dengan kelompok.

Tabel 4.17 *Wilks' Lamda* pada Kegiatan A

Tes Jumlah Fungsi yang Digunakan	Wilks' Lambda	$\chi^2_{hitung}$	df	$\chi^2_{tabel}$
1 sampai 3	0,168	190,932	12	21,026
2 sampai 3	0,915	9,471	6	12,592
3	0,982	1,979	2	5,991

Tabel 4.17 menunjukkan perbedaan rata-rata (*centroid*) dari ketiga fungsi diskriminan. Terlihat pada baris pertama memiliki  $\chi^2_{hitung}$  lebih besar dari pada  $\chi^2_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara rata-rata (*centroid*) dengan ketiga fungsi diskriminan yang telah terbentuk. Pada baris kedua, karena memiliki  $\chi^2_{hitung}$  lebih kecil dari  $\chi^2_{tabel}$ , maka artinya jika fungsi 1 dikeluarkan, maka tidak ada perbedaan rata-rata (*centroid*) dengan fungsi 2 dan fungsi 3. Kemudian, jika hanya fungsi 3 saja yang digunakan menyebabkan tidak ada perbedaan rata-rata (*centroid*) dengan fungsi 3. Dengan demikian, seharusnya ketiga fungsi diskriminan digunakan secara bersama-sama

dan tidak bisa hanya mengambil 2 fungsi saja atau salah satu fungsi saja.

**Tabel 4.18** Koefisien Fungsi Diskriminan pada Kegiatan A

	Fungsi		
	1	2	3
$X_{1,1}$	0,955	1,342	1,146
$X_{1,4}$	0,749	-1,604	0,839
$X_{4,2}$	1,325	0,629	-1,665
(Konstan)	-10,831	-0,554	-0,135

Berdasarkan Tabel 4.18 maka didapatkan persamaan fungsi diskriminan sebagai berikut.

$$Z_a \text{ Score}_1 = -10,831 + 0,955X_{1,1} + 0,749X_{1,4} + 0,859X_{2,1} + 1,325X_{4,2}$$

$$Z_a \text{ Score}_2 = -0,554 + 1,342X_{1,1} - 1,604X_{1,4} - 0,225X_{2,1} + 0,629X_{4,2}$$

$$Z_a \text{ Score}_3 = -0,135 + 1,146X_{1,1} + 0,839X_{1,4} - 0,134X_{2,1} - 1,665X_{4,2}$$

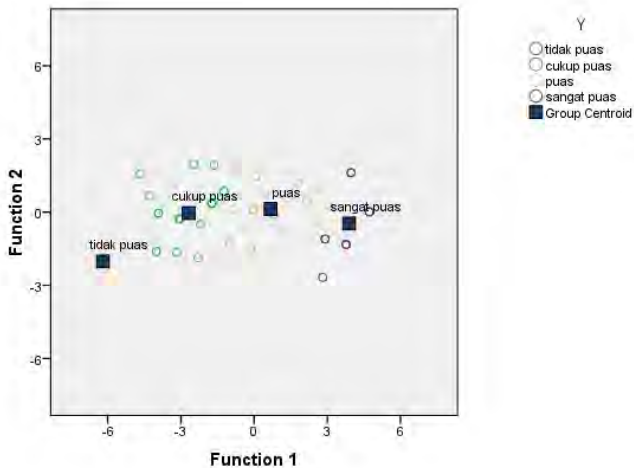
Fungsi diskriminan 1 untuk memilah mana yang masuk ke kelompok tidak puas atau kelompok cukup puas. Fungsi diskriminan 2 untuk memilah mana yang masuk ke kelompok cukup puas atau puas. Fungsi diskriminan 3 untuk memilah mana yang masuk ke kelompok puas atau sangat puas. Tabel 4.19 adalah nilai centroid yang terbentuk dari fungsi diskriminan.

**Tabel 4.19** Fungsi *Centroid* pada Kegiatan A

Y	Function		
	1	2	3
Tidak puas	-6,193	-2,015	0,890
Cukup puas	-2,680	-0,038	-0,121
Puas	0,674	0,131	0,076
Sangat puas	3,896	-0,463	-0,176

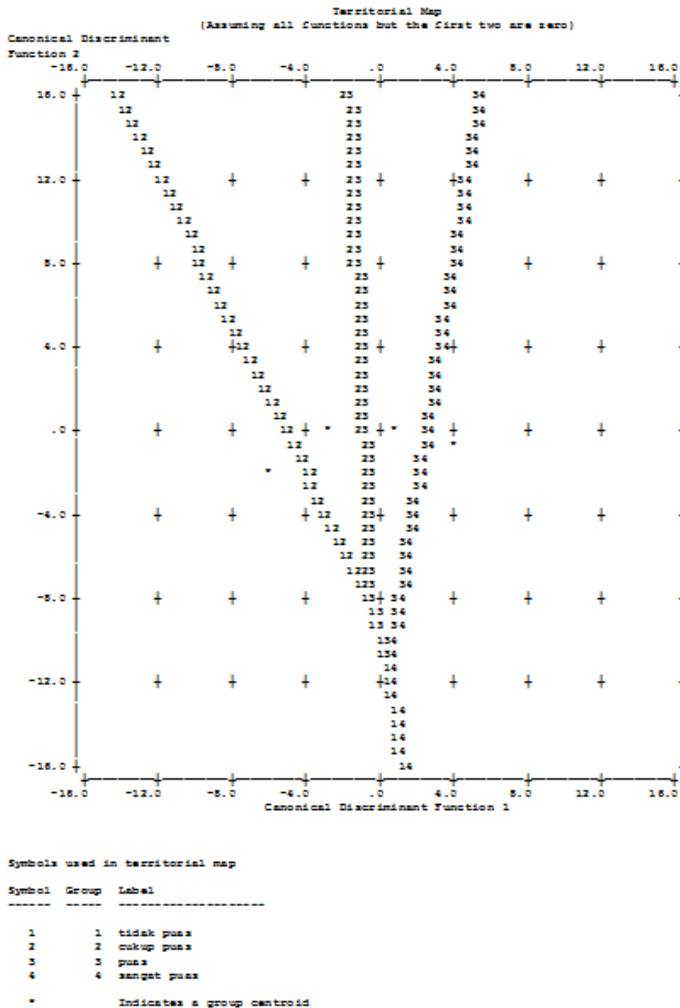
*Centroid* adalah nilai rata-rata dari fungsi Z score dari setiap objek yang ada pada kelompok. Objek adalah pegawai dan

karena terdapat empat kelompok maka akan ada empat *centroid*. Satu *centroid* menyatakan nilai rata-rata dari semua data pegawai yang ada di kelompok tidak puas, *centroid* lainnya menyatakan pegawai ada di kelompok cukup puas, puas atau sangat puas. Dalam *two-group discriminant analysis*, *centroid* digunakan untuk mencari *cutting score*, sehingga dapat ditentukan objek masuk dalam kelompok yang mana. Namun, pada *multiple discriminant analysis*, mencari *cutting score* menjadi sangat kompleks. Oleh karena itu, untuk menentukan pengklasifikasian menggunakan *territorial map* (Santoso, 2010).



**Gambar 4.13** Diagram *Canonical Discriminant Functions* pada Kegiatan A

Pada Gambar 4.13 merupakan plot dari fungsi diskriminan yang menunjukkan bahwa pengelompokan berdasarkan fungsi diskriminan masing-masing kelompok sudah menyebar di sekitar *centroid* setiap kelompok. Namun pada kelompok puas terdapat beberapa pegawai yang masuk ke dalam kelompok sangat puas dan cukup puas. Hal ini merupakan salah satu indikasi adanya kesalahan klasifikasi. Gambar 4.14 adalah *territorial map* pada kegiatan A.



**Gambar 4.14** Territorial Map pada Kegiatan A

*Territorial map* digunakan untuk mengetahui data pegawai masuk pada kelompok tidak puas, cukup puas, puas atau sangat puas. Sebagai contoh terdapat seorang pegawai dengan persepsi

mengenai mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO ( $X_{1,1}$ ) sebesar 2, petugas disiplin dalam waktu kerja ( $X_{1,4}$ ) sebesar 3, petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai ( $X_{2,1}$ ) sebesar 2 dan petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status ( $X_{4,2}$ ) sebesar 3, jika dimasukkan dalam persamaan fungsi diskriminan, maka mendapatkan hasil seperti berikut ini.

$$\begin{aligned} Z_a \text{ Score\_1} &= -10,831 + 0,955(2) + 0,749(3) + 0,859(2) + 1,325(3) \\ &= -0,981 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Z_a \text{ Score\_2} &= -0,554 + 1,342(2) - 1,604(3) - 0,225(2) + 0,629(3) \\ &= -1,245 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Z_a \text{ Score\_3} &= -0,135 + 1,146(2) + 0,839(3) - 0,134(2) - 1,665(3) \\ &= -0,589 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan nilai persepsi pegawai ke dalam fungsi diskriminan, didapatkan nilai  $Z_a \text{ Score\_1}$  sebesar  $-0,981$ ,  $Z_a \text{ Score\_2}$  sebesar  $-1,245$  dan  $Z_a \text{ Score\_3}$  sebesar  $-0,589$ . Kemudian ketiga nilai ini dimasukkan dalam *territorial map*. *Territorial map* pada dasarnya memetakan batas-batas setiap kode kelompok berdasarkan sumbu X (fungsi diskriminasi satu) dan sumbu Y (fungsi diskriminasi 2). Namun, karena terdapat 3 fungsi, maka menyebabkan membaca *territorial map* menjadi lebih sulit dikarenakan adanya sumbu Z untuk fungsi diskriminasi Z. Dengan hasil perhitungan menggunakan *software*, dapat disimpulkan bahwa pegawai tersebut masuk dalam kelompok cukup puas.

Untuk mempermudah klasifikasi objek baru, maka akan digunakan fungsi klasifikasi. Berikut ini adalah koefisien dari fungsi klasifikasi diperoleh dari fungsi Fisher. Beda dari fungsi diskriminan, banyak fungsi klasifikasi sesuai dengan banyaknya kelompok.



**Tabel 4.20** Fungsi Klasifikasi pada Kegiatan A

	Y			
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
$X_{1,1}$	4,000	8,850	12,504	14,493
$X_{1,4}$	7,536	6,151	8,558	11,713
$X_{2,1}$	2,087	4,795	7,611	10,545
$X_{4,2}$	4,677	12,26	16,483	20,798
(Constant)	-14,304	-35,313	-68,402	-110,404

Berdasarkan Tabel 4.20 persamaan fungsi klasifikasi yang terbentuk adalah sebagai berikut.

$$\text{Score}_a 1 = -14,304 + 4X_{1,1} + 7,536X_{1,4} + 2,087X_{2,1} + 4,677X_{4,2}$$

$$\text{Score}_a 2 = -35,313 + 8,85X_{1,1} + 6,151X_{1,4} + 4,795X_{2,1} + 12,26X_{4,2}$$

$$\text{Score}_a 3 = -68,402 + 12,504X_{1,1} + 8,558X_{1,4} + 7,611X_{2,1} + 16,483X_{4,2}$$

$$\text{Score}_a 4 = -110,404 + 14,493X_{1,1} + 11,713X_{1,4} + 10,545X_{2,1} + 20,798X_{4,2}$$

Menggunakan contoh sebelumnya, terdapat seorang pegawai dengan persepsi mengenai mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO ( $X_{1,1}$ ) sebesar 2, petugas disiplin dalam waktu kerja ( $X_{1,4}$ ) sebesar 3, petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai ( $X_{2,1}$ ) sebesar 2 dan petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status ( $X_{4,2}$ ) sebesar 3, kemudian dimasukkan dalam persamaan fungsi fisher, maka mendapatkan hasil seperti berikut ini.

$$\text{Score}_a 1 = 34,510$$

$$\text{Score}_a 2 = 47,210$$

$$\text{Score}_a 3 = 46,951$$

$$\text{Score}_a 4 = 37,023$$

Berdasarkan hasil perhitungan  $\text{Score}_a$  menggunakan persamaan fungsi klasifikasi, didapatkan nilai terbesar pada

Score<sub>a</sub> 2 yaitu sebesar 47,210. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai termasuk ke dalam kelompok cukup puas. Hasil ini sama dengan perhitungan sebelumnya.

Selanjutnya akan dihitung ketepatan klasifikasi dari model yang telah terbentuk. Terdapat 112 pegawai yang telah memberikan persepsi mengenai kegiatan A. Seluruh pegawai tersebut akan diprediksikan masuk dalam kelompok kepuasan berdasarkan variabel yang paling berpengaruh. Setelah itu dibandingkan dengan pengelompokan secara aktual. Tabel 4.21 merupakan tabel hasil klasifikasi pegawai ditempatkan pada kelompok kepuasan tertentu.

**Tabel 4.21** Hasil Klasifikasi Pegawai pada Kegiatan A

		<b>Prediksi</b>				<b>Total</b>
		Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
<b>Aktual</b>	Tidak Puas	1	0	0	0	1
	Cukup Puas	0	32	0	0	32
	Puas	0	2	58	7	67
	Sangat Puas	0	0	0	12	12
						112

Tabel 4.21 dapat diketahui bahwa 2 pegawai merasa puas salah diklasifikasikan ke dalam kelompok cukup puas, dan 7 pegawai ke dalam kelompok sangat puas. Sehingga dapat dihitung besar kesalahan klasifikasi adalah sebagai berikut.

$$APER = \left( \frac{2+7}{112} \right) 100\% = 8,035\%$$

$$\text{Ketepatan Klasifikasi} = 100\% - 8,035\% = 91,965\%$$

Berdasarkan fungsi diskriminan menghasilkan nilai ketepatan klasifikasi yang tinggi yaitu sebesar 91,965%, maka model diskriminan baik untuk digunakan.

Dengan cara yang sama, analisis diskriminan dilakukan pada ketujuh kegiatan jabatan fungsional lainnya. Dari analisis diskriminan yang telah dilakukan, diketahui variabel yang membedakan kepuasan pegawai. Berikut adalah hasil pengolahan analisis diskriminan pada seluruh kegiatan jabatan fungsional.

**Tabel 4.22** Hasil Uji Multivariat Normal Kegiatan Jabatan Fungsional

Kegiatan	Proporsi
A. Pengangkatan Pertama Kali dalam Jabatan Fungsional	0,473
B. Pengangkatan dari Jabatan Lain atau Perpindahan Antar Jabatan	0,348
C. Pengangkatan Melalui Inpassing	0,520
D. Penetapan Angka Kredit (PAK)	0,462
E. Kenaikan dalam Jabatan dan atau Pangkat	0,481
F. Pengangkatan Kembali dalam Jabatan	0,500
G. Pembebasan Sementara dari Jabatan	0,518
H. Surat Peringatan	0,650

Berdasarkan Tabel 4.22 diketahui proporsi  $d_j^2 \leq \chi^2$  yang jauh dari 0,500 adalah kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan dan kegiatan surat peringatan. Sehingga data pada kedua kegiatan tersebut tidak berdistribusi normal. Sedangkan data pada kegiatan lainnya sudah memenuhi asumsi multivariat normal. Dengan data berdistribusi normal, diharapkan akan membentuk fungsi diskriminan yang memiliki kesalahan klasifikasi yang rendah. Oleh karena itu, analisis tetap dilanjutkan untuk melihat hasil dari pengklasifikasiakan. Selanjutnya adalah hasil pengujian homogenitas varian kovarian pada seluruh kegiatan jabatan fungsional.

**Tabel 4.23** Hasil Uji Box's M Kegiatan Jabatan Fungsional

Kegiatan	Box's M	F <sub>hitung</sub>	df <sub>1</sub>	df <sub>2</sub>	F <sub>tabel</sub>
A	117,710	1,523	66	1,287E4	1,304

Lanjutan Tabel 4.23 Hasil Uji Box's M Kegiatan Jabatan Fungsional

Kegiatan	Box's M	F <sub>hitung</sub>	df <sub>1</sub>	df <sub>2</sub>	F <sub>tabel</sub>
B.	-	-	-	-	-
C	-	-	-	-	-
D	137,145	1,845	66	2,135E4	1,304
E	303,830	1,872	132	1,068E4	1,212
F	-	-	-	-	-
G	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-

Berdasarkan Tabel 4.23 di atas dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ , sehingga dapat dikatakan tolak  $H_0$ . Hal ini menunjukkan data tingkat kepuasan pada kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional (A), kegiatan Penetapan Angka Kredit (D) dan dalam jabatan dan atau pangkat (E) memiliki matriks varian kovarians yang tidak homogen dengan  $\alpha$  sebesar 0,05. Sedangkan kegiatan lainnya pengujian homogenitas varian kovarian tidak dapat dilakukan dikarenakan terlalu sedikit objek sehingga menyebabkan matriks menjadi singular.

Analisis diskriminan menunjukkan seluruh variabel memberikan perbedaan antar kelompok atau pegawai yang merasa tidak puas, cukup puas, puas atau sangat puas pada setiap masing-masing kegiatan jabatan fungsional. Gambar 4.15 menunjukkan variabel yang memiliki varian besar atau dapat membedakan kelompok mana yang paling jauh jaraknya dengan kelompok lainnya.

	Dimensi 1				Dimensi 2		Dimensi 3			Dimensi 4	
	X <sub>1,1</sub>	X <sub>1,2</sub>	X <sub>1,3</sub>	X <sub>1,4</sub>	X <sub>2,1</sub>	X <sub>2,2</sub>	X <sub>3,1</sub>	X <sub>3,2</sub>	X <sub>3,3</sub>	X <sub>4,1</sub>	X <sub>4,2</sub>
A											
B											
C											
D											
E											
F											
G											
H											

**Gambar 4.15** Peta Variabel Pembeda Kelompok Pegawai di Setiap Kegiatan Jabatan Fungsional

Gambar 4.15 menunjukkan hasil analisis diskriminan pada kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional (A) diperoleh variabel yang membedakan kepuasan pegawai adalah petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status ( $X_{4,2}$ ), petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai ( $X_{2,1}$ ), mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO ( $X_{1,1}$ ), dan petugas disiplin dalam waktu kerja ( $X_{1,4}$ ). Berikut adalah fungsi klasifikasi yang terbentuk. Fungsi klasifikasi digunakan untuk mengetahui pegawai termasuk kelompok yang mana. Penentuan klasifikasi berdasarkan nilai *score* terbesar.

$$\text{Score}_a \ 1 = -14,304 + 4X_{1,1} + 7,536X_{1,4} + 2,087X_{2,1} + 4,677X_{4,2}$$

$$\text{Score}_a \ 2 = -35,313 + 8,85X_{1,1} + 6,151X_{1,4} + 4,795X_{2,1} + 12,26X_{4,2}$$

$$\text{Score}_a \ 3 = -68,402 + 12,504X_{1,1} + 8,558X_{1,4} + 7,611X_{2,1} + 16,483X_{4,2}$$

$$\text{Score}_a \ 4 = -110,404 + 14,493X_{1,1} + 11,713X_{1,4} + 10,545X_{2,1} + 20,798X_{4,2}$$

Pada kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan (B) diperoleh variabel yang membedakan kepuasan pegawai adalah petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan ( $X_{1,2}$ ), mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO ( $X_{1,1}$ ) dan petugas bertanggung

jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya ( $X_{1,3}$ ). Kegiatan B tidak ada pegawai yang merasa tidak puas, sehingga pegawai dikelompokkan menjadi 3 kelompok, yaitu cukup puas, puas dan sangat puas. Sehingga fungsi klasifikasi yang terbentuk sebanyak tiga fungsi, berikut adalah fungsi klasifikasi.

$$\text{Score}_b \ 1 = -81,099 + 26,667 X_{1,1} + 26,667 X_{1,2} + 26,667 X_{1,3}$$

$$\text{Score}_b \ 2 = -161,728 + 37,133 X_{1,1} + 38,208 X_{1,2} + 37,993 X_{1,3}$$

$$\text{Score}_b \ 3 = -247,220 + 44,624 X_{1,1} + 49,140 X_{1,2} + 46,237 X_{1,3}$$

Pada kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian/inpassing (C) diperoleh variabel yang membedakan kepuasan pegawai adalah petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status ( $X_{4,2}$ ), petugas disiplin dalam waktu kerja ( $X_{1,4}$ ), mudah mengurus administrasi ( $X_{4,1}$ ), petugas cepat dalam melayani pegawai ( $X_{2,2}$ ), BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan secara jelas ( $X_{3,2}$ ) dan petugas selalu siap melayani kegiatan ( $X_{3,1}$ ). Berikut adalah fungsi klasifikasi yang terbentuk.

$$\begin{aligned} \text{Score}_c \ 1 = & -26,262 + 7,679 X_{1,4} + 9,228 X_{2,2} + 8,934 X_{3,1} - 4,657 X_{3,2} \\ & -2,430 X_{4,1} + 8,974 X_{4,2} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Score}_c \ 2 = & -43,859 + 11,029 X_{1,4} - 0,868 X_{2,2} + 8,606 X_{3,1} + 0,476 X_{3,2} \\ & + 7,243 X_{4,1} + 14,162 X_{4,2} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Score}_c \ 3 = & -91,733 + 14,384 X_{1,4} - 0,046 X_{2,2} + 15,552 X_{3,1} - 1,264 X_{3,2} \\ & + 11,471 X_{4,1} + 19,465 X_{4,2} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Score}_c \ 4 = & -142,580 + 20,316 X_{1,4} + 5,018 X_{2,2} + 19,282 X_{3,1} - 4,962 X_{3,2} \\ & + 10,580 X_{4,1} + 23,575 X_{4,2} \end{aligned}$$

Pada kegiatan penetapan angka kredit (D) diperoleh variabel yang membedakan kepuasan pegawai adalah petugas selalu siap melayani kegiatan ( $X_{3,1}$ ), petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai ( $X_{2,1}$ ), mudah mengurus administrasi ( $X_{4,1}$ ), petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan ( $X_{1,2}$ ), petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status ( $X_{4,2}$ ). Sama seperti

kegiatan B, hanya terdapat tiga fungsi klasifikasi, berikut adalah fungsi klasifikasi yang terbentuk.

$$\text{Score}_d 1 = -39,749 + 3,629X_{1,2} + 6,558X_{2,1} + 6,558X_{3,1} + 7,585X_{4,1} + 10,074X_{4,2}$$

$$\text{Score}_d 2 = -69,956 + 9,318X_{1,2} + 6,079X_{2,1} + 8,860X_{3,1} + 10,381X_{4,1} + 11,777X_{4,2}$$

$$\text{Score}_d 3 = -118,591 + 12,655X_{1,2} + 7,810X_{2,1} + 11,736X_{3,1} + 13,518X_{4,1} + 14,930X_{4,2}$$

Pada kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat (E) diperoleh variabel yang membedakan kepuasan pegawai adalah petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status ( $X_{4,2}$ ), petugas ramah dan sopan ( $X_{3,3}$ ), petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya ( $X_{1,3}$ ), mudah mengurus administrasi ( $X_{4,1}$ ), petugas selalu siap melayani kegiatan ( $X_{3,1}$ ) dan petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan ( $X_{1,2}$ ). Berikut adalah fungsi klasifikasi yang terbentuk.

$$\text{Score}_e 1 = -47,376 + 6,824X_{1,2} + 7,138X_{1,3} - 4,095X_{3,1} + 17,489X_{3,3} + 8,212X_{4,1} + 10,422X_{4,2}$$

$$\text{Score}_e 2 = -51,935 + 6,256X_{1,2} + 7,617X_{1,3} - 2,576X_{3,1} + 16,724X_{3,3} + 8,227X_{4,1} + 11,841X_{4,2}$$

$$\text{Score}_e 3 = -102,536 + 9,557X_{1,2} + 10,468X_{1,3} - 6,316X_{3,1} + 26,191X_{3,3} + 12,349X_{4,1} + 15,939X_{4,2}$$

$$\text{Score}_e 4 = -167,835 + 12,691X_{1,2} + 13,252X_{1,3} - 7,130X_{3,1} + 31,625X_{3,3} + 15,834X_{4,1} + 21,168X_{4,2}$$

Pada kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan (F) diperoleh variabel yang membedakan kepuasan pegawai adalah petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya ( $X_{1,3}$ ), petugas selalu siap melayani kegiatan ( $X_{3,1}$ )

dan BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan secara jelas ( $X_{3,2}$ ). Sama seperti kegiatan B, hanya terdapat tiga fungsi klasifikasi, berikut adalah fungsi klasifikasi yang terbentuk.

$$\text{Score}_f 1 = -39,589 + 14,532X_{1,3} + 11,862X_{3,1} + 10,424X_{3,2}$$

$$\text{Score}_f 2 = -76,671 + 20,184X_{1,3} + 17,181X_{3,1} + 14,208X_{3,2}$$

$$\text{Score}_f 3 = -141,965 + 27,800X_{1,3} + 22,692X_{3,1} + 19,941X_{3,2}$$

Pada kegiatan pembebasan sementara dari jabatan (G) diperoleh variabel yang membedakan kepuasan pegawai adalah petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan ( $X_{1,2}$ ), mudah mengurus administrasi ( $X_{4,1}$ ), petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status ( $X_{4,2}$ ) dan petugas disiplin dalam waktu kerja ( $X_{1,4}$ ). Berikut adalah tiga fungsi klasifikasi yang terbentuk.

$$\text{Score}_g 1 = -52,743 + 12,181X_{1,2} + 7,734X_{1,4} + 15,888X_{4,1} + 16,654X_{4,2}$$

$$\text{Score}_g 2 = -119,689 + 17,789X_{1,2} + 14,103X_{1,4} + 22,383X_{4,1} + 25,375X_{4,2}$$

$$\text{Score}_g 3 = -200,185 + 23,248X_{1,2} + 17,795X_{1,4} + 30,420X_{4,1} + 31,718X_{4,2}$$

Pada kegiatan surat peringatan (H) diperoleh variabel yang membedakan kepuasan pegawai adalah petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya ( $X_{1,3}$ ), petugas cepat dalam melayani pegawai ( $X_{2,2}$ ), petugas ramah dan sopan ( $X_{3,3}$ ) dan mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO ( $X_{1,1}$ ). Berikut adalah fungsi klasifikasi yang terbentuk.

$$\text{Score}_h 1 = -81,553 + 18,347X_{1,1} + 18,000X_{1,3} + 9,777X_{2,2} + 47,931X_{3,3}$$

$$\text{Score}_h 2 = -131,676 + 11,989X_{1,1} + 36,000X_{1,3} + 35,023X_{2,2} + 46,126X_{3,3}$$

$$\text{Score}_h 3 = -295,848 + 19,391X_{1,1} + 54,000X_{1,3} + 49,602X_{2,2} + 71,270X_{3,3}$$

$$\text{Score}_h 4 = -507,749 + 24,576X_{1,1} + 72,000X_{1,3} + 65,800X_{2,2} + 92,341X_{3,3}$$

Berdasarkan variabel yang menjadi fungsi diskriminan pada setiap kegiatan jabatan fungsional, Tabel 4.24 menunjukkan nilai ketepatan klasifikasi.



**Tabel 4.24** Ketepatan Klasifikasi Kegiatan Jabatan Fungsional

<b>Kegiatan</b>	<b>Ketepatan Klasifikasi</b>
A. Pengangkatan Pertama Kali dalam Jabatan Fungsional	91,965%
B. Pengangkatan dari Jabatan Lain atau Perpindahan Antar Jabatan	100,000%
C. Pengangkatan Melalui Inpassing	94,000%
D. Penetapan Angka Kredit (PAK)	92,308%
E. Kenaikan dalam Jabatan dan atau Pangkat	83,969%
F. Pengangkatan Kembali dalam Jabatan	94,000%
G. Pembebasan Sementara dari Jabatan	98,214%
H. Surat Peringatan	100,000%

Tabel 4.24 didapatkan nilai ketepatan klasifikasi berada di atas 80%. Nilai klasifikasi terendah sebesar 83,969% yaitu pada kegiatan kenaikan dalam jabatan atau pangkat. Sedangkan nilai klasifikasi tertinggi sebesar 100% yaitu pada kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan dan kegiatan surat peringatan. Hal ini menunjukkan bahwa model diskriminan baik untuk digunakan.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah dilakukan analisis dan pembahasan mengenai kegiatan-kegiatan jabatan fungsional, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis deskriptif memberikan informasi bahwa sebagian besar pegawai jabatan fungsional BATAN berusia antara antara 51-55 tahun (29,5%), berjenis kelamin laki-laki (71,3%), berpendidikan S1 (33,6%), dan lama kerja antara 26-30 tahun (38,4%).
2. Dari hasil perhitungan indeks kepuasan, kegiatan fungsional memiliki mutu pelayanan puas (B). Hal ini dikarenakan hampir sebagian pegawai merasa puas pada setiap kegiatan. Indeks kepuasan yang paling tinggi adalah kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat (kegiatan E), yaitu sebesar 71,41. Kemudian indeks kepuasan pelayanan kegiatan fungsional yang paling rendah adalah kegiatan melalui inpassing dan pembebasan sementara dari jabatan, yaitu sebesar 68,59.
3. Berdasarkan analisis gap yang telah dilakukan, prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO ( $X_{1.1}$ ), petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan ( $X_{1.2}$ ), petugas cepat dalam melayani pegawai ( $X_{2.2}$ ), dan petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status ( $X_{4.2}$ ).
4. Analisis diskriminan menunjukkan seluruh variabel memberikan perbedaan antar kelompok atau pegawai yang merasa tidak puas, cukup puas, puas atau sangat puas pada setiap masing-masing kegiatan jabatan fungsional. Variabel yang menjadi fungsi diskriminan berberda setiap kegiatan jabatan fungsional. Berdasarkan fungsi yang terbentuk, didapatkan ketepatan klasifikasi yang tinggi, maka model diskriminan baik untuk digunakan.

## **5.2 Saran**

BSDMO lebih memprioritas perbaikan pelayanan jabatan fungsional dalam hal mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO, petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan, dan petugas cepat dalam melayani pegawai agar pelayanan lebih baik lagi sehingga para pegawai jabatan fungsional merasa puas.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah sampel setiap kegiatan diperbanyak agar seluruh variabel valid dan reliabel. Kemudian asumsi analisis diskriminan diupayakan terpenuhi sehingga model diskriminan yang terbentuk lebih bagus lagi.

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner .....	65
Lampiran B Validitas Dan Reliabilitas .....	74
Lampiran C Indeks Kepuasan .....	79
Lampiran D Output Minitab Analisis Gap .....	84
Lampiran E Ouput SPSS Analisis Diskriminan .....	97
Lampiran F Syntax Distribusi Multivariat Normal .....	129

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## LAMPIRAN

### Lampiran A Kuesioner

#### KUESIONER KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN JABATAN FUNGSIONAL



Tanggal :  
No. Kuesioner :

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Kuesioner ini dimaksudkan untuk mendapatkan data kepuasan terhadap pelayanan jabatan fungsional. Dengan harapan hasil kuesioner ini bisa memberikan masukan kepada Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi dalam rangka meningkatkan pelayanan jabatan fungsional mendatang.

Mengingat pentingnya data dari kuesioner ini, diharapkan kesediaan dan kesungguhan Bapak/Ibu/Saudara sekalian untuk mengisinya secara lengkap dengan sebenarnya. Hasil survei ini tidak akan disampaikan dalam bentuk yang dapat mengidentifikasi identitas responden. Kerahasiaan data responden secara individual dijamin penuh sesuai Undang-Undang Statistik yang berlaku di Indonesia.

Petunjuk : Isilah titik-titik dan memberi tanda (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan anda

---

#### IDENTITAS RESPONDEN

Unit Kerja : .....  
Nama : .....  
Jabatan : a. Struktural b. Fungsional tertentu c. Fungsional umum

Jika fungsional tertentu (b), sebutkan jabatan fungsional saudara :

.....  
Masa Kerja : ..... Tahun  
Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan  
Usia : ..... Tahun  
Pendidikan Terakhir:  
a. SMA d. S1  
b. D3 e. S2  
c. D4 f. S3

**PENGUKURAN TINGKAT KEPENTINGAN (Harapan Pelanggan) DAN TINGKAT KINERJA (Tingkat yang Diterima Pelanggan)**

Di bawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kenyataan) mengenai kegiatan jabatan fungsional yang telah diberikan oleh BSDMO. Dimohon memberi penilaian dengan tanda (X) pada pernyataan-pernyataan tersebut di kolom-kolom yang telah disediakan dibawah ini pada setiap kegiatan.

Keterangan :

1 : Tidak Puas                      2 : Cukup Puas                      3 : Puas                      4 : Sangat Puas

Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional?

☐ YA, ☐ TIDAK, lanjut ke persepsi kegiatan B

**A. Persepsi Bapak/Ibu/Saudara mengenai kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional**

Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
1	2	3	4		1	2	3	4
				1. Mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO mengenai kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional				
				2. Mudah mengurus administrasi kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional				
				3. Petugas selalu siap melayani kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional				
				4. Petugas disiplin dalam waktu kerja dalam kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional				
				5. Petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya dalam kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional				
				6. Petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai mengenai kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional				
				7. Petugas cepat dalam melayani pegawai dalam kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional				
				8. Petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status dalam kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional				
				9. Petugas ramah dan sopan dalam melayani kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional				
				10. Petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional				
				11. BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional secara jelas				
<b>Penilaian secara keseluruhan kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan</b>								



Keterangan :

1 : Tidak Puas

2 : Cukup Puas

3 : Puas

4 : Sangat Puas

Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan?

☐ YA, ☐ TIDAK, lanjut ke persepsi kegiatan C

**B. Persepsi Bapak/Ibu/Saudara mengenai kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan**

Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
1	2	3	4		1	2	3	4
				1. Mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO mengenai kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan				
				2. Mudah mengurus administrasi kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan				
				3. Petugas selalu siap melayani kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan				
				4. Petugas disiplin dalam waktu kerja dalam kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan				
				5. Petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya dalam kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan				
				6. Petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai mengenai kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan				
				7. Petugas cepat dalam melayani pegawai dalam kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan				
				8. Petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status dalam kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan				
				9. Petugas ramah dan sopan dalam melayani kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan				
				10. Petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan				
				11. BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan secara jelas				
<b>Penilaian secara keseluruhan kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan</b>								

Keterangan :

1 : Tidak Puas

2 : Cukup Puas

3 : Puas

4 : Sangat Puas

Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / *inpassing*?

☐ YA, ☐ TIDAK, lanjut ke persepsi kegiatan D

**C. Persepsi Bapak/Ibu/Saudara mengenai kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / *inpassing***

Harapan					Pernyataan	Kenyataan			
1	2	3	4			1	2	3	4
					1. Mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO mengenai kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / <i>inpassing</i>				
					2. Mudah mengurus administrasi kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / <i>inpassing</i>				
					3. Petugas selalu siap melayani kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / <i>inpassing</i>				
					4. Petugas disiplin dalam waktu kerja dalam kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / <i>inpassing</i>				
					5. Petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya dalam kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / <i>inpassing</i>				
					6. Petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai mengenai kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / <i>inpassing</i>				
					7. Petugas cepat dalam melayani pegawai dalam kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / <i>inpassing</i>				
					8. Petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status dalam kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / <i>inpassing</i>				
					9. Petugas ramah dan sopan dalam melayani kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / <i>inpassing</i>				
					10. Petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / <i>inpassing</i>				
					11. BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / <i>inpassing</i> secara jelas				
<b>Penilaian secara keseluruhan kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / <i>inpassing</i></b>									

Keterangan :

1 : Tidak Puas                      2 : Cukup Puas                      3 : Puas                      4 : Sangat Puas

Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami kegiatan penetapan Angka Kredit (PAK)?

☐ YA, ☐ TIDAK, lanjut ke persepsi kegiatan E

**D. Persepsi Bapak/Ibu/Saudara mengenai kegiatan penetapan Angka Kredit (PAK)**

Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
1	2	3	4		1	2	3	4
				1. Mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO mengenai kegiatan penetapan Angka Kredit (PAK)				
				2. Mudah mengurus administrasi kegiatan penetapan Angka Kredit (PAK)				
				3. Petugas selalu siap melayani kegiatan penetapan Angka Kredit (PAK)				
				4. Petugas disiplin dalam waktu kerja dalam kegiatan penetapan Angka Kredit (PAK)				
				5. Petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya dalam kegiatan penetapan Angka Kredit (PAK)				
				6. Petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai mengenai kegiatan penetapan Angka Kredit (PAK)				
				7. Petugas cepat dalam melayani pegawai dalam kegiatan penetapan Angka Kredit (PAK)				
				8. Petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status dalam kegiatan penetapan Angka Kredit (PAK)				
				9. Petugas ramah dan sopan dalam melayani kegiatan penetapan Angka Kredit (PAK)				
				10. Petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan kegiatan penetapan Angka Kredit (PAK)				
				11. BSDMO sudah mensosialisasikan aturan kegiatan penetapan Angka Kredit (PAK) secara jelas				
<b>Penilaian secara keseluruhan kegiatan penetapan Angka Kredit (PAK)</b>								

Keterangan :

1 : Tidak Puas                      2 : Cukup Puas                      3 : Puas                      4 : Sangat Puas

Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat?

☐ YA, ☐ TIDAK, lanjut ke persepsi kegiatan F

**E. Persepsi Bapak/Ibu/Saudara mengenai kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat**

Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
1	2	3	4		1	2	3	4
				1. Mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO mengenai kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat				
				2. Mudah mengurus administrasi kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat				
				3. Petugas selalu siap melayani kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat				
				4. Petugas disiplin dalam waktu kerja dalam kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat				
				5. Petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya dalam kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat				
				6. Petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai mengenai kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat				
				7. Petugas cepat dalam melayani pegawai dalam kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat				
				8. Petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status dalam kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat				
				9. Petugas ramah dan sopan dalam melayani kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat				
				10. Petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat				
				11. BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat secara jelas				
<b>Penilaian secara keseluruhan kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat</b>								

Keterangan :

1 : Tidak Puas

2 : Cukup Puas

3 : Puas

4 : Sangat Puas

Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan?

☐ YA, ☐ TIDAK, lanjut ke persepsi kegiatan G

**F. Persepsi saudara mengenai kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan**

Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
1	2	3	4		1	2	3	4
				1. Mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO mengenai kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan				
				2. Mudah mengurus administrasi kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan				
				3. Petugas selalu siap melayani kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan				
				4. Petugas disiplin dalam waktu kerja dalam kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan				
				5. Petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya dalam kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan				
				6. Petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai mengenai kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan				
				7. Petugas cepat dalam melayani pegawai dalam kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan				
				8. Petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status dalam kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan				
				9. Petugas ramah dan sopan dalam melayani kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan				
				10. Petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan				
				11. BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan secara jelas				
<b>Penilaian secara keseluruhan kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan</b>								

Keterangan :

1 : Tidak Puas                      2 : Cukup Puas                      3 : Puas                      4 : Sangat Puas

Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami kegiatan pembebasan sementara dari jabatan?

☐ YA, ☐ TIDAK, lanjut ke persepsi kegiatan H

**G. Persepsi saudara mengenai kegiatan pembebasan sementara dari jabatan**

Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
1	2	3	4		1	2	3	4
				1. Mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO mengenai kegiatan pembebasan sementara dari jabatan				
				2. Mudah mengurus administrasi kegiatan pembebasan sementara dari jabatan				
				3. Petugas selalu siap melayani kegiatan pembebasan sementara dari jabatan				
				4. Petugas disiplin dalam waktu kerja dalam kegiatan pembebasan sementara dari jabatan				
				5. Petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya dalam kegiatan pembebasan sementara dari jabatan				
				6. Petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai mengenai kegiatan pembebasan sementara dari jabatan				
				7. Petugas cepat dalam melayani pegawai dalam kegiatan pembebasan sementara dari jabatan				
				8. Petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status dalam kegiatan pembebasan sementara dari jabatan				
				9. Petugas ramah dan sopan dalam melayani kegiatan pembebasan sementara dari jabatan				
				10. Petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan kegiatan pembebasan sementara dari jabatan				
				11. BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan pembebasan sementara dari jabatan secara jelas				
<b>Penilaian secara keseluruhan kegiatan pembebasan sementara dari jabatan</b>								

Keterangan :

1 : Tidak Puas

2 : Cukup Puas

3 : Puas

4 : Sangat Puas

Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami kegiatan surat peringatan?

☐ YA, ☐ TIDAK, berhenti

#### H. Persepsi saudara mengenai kegiatan surat peringatan

Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
1	2	3	4		1	2	3	4
				1. Mudah mendapatkan informasi tata cara di BSDMO mengenai kegiatan surat peringatan				
				2. Mudah mengurus administrasi kegiatan surat peringatan				
				3. Petugas selalu siap melayani kegiatan surat peringatan				
				4. Petugas disiplin dalam waktu kerja dalam kegiatan surat peringatan				
				5. Petugas bertanggung jawab dan memahami wewenang terhadap pekerjaannya dalam kegiatan surat peringatan				
				6. Petugas tanggap (peduli) terhadap pertanyaan dan keluhan pegawai mengenai kegiatan surat peringatan				
				7. Petugas cepat dalam melayani pegawai dalam kegiatan surat peringatan				
				8. Petugas dalam melayani tidak membedakan golongan/status dalam kegiatan surat peringatan				
				9. Petugas ramah dan sopan dalam melayani kegiatan surat peringatan				
				10. Petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan kegiatan surat peringatan				
				11. BSDMO sudah mensosialisasikan peraturan kegiatan surat peringatan secara jelas				
Penilaian secara keseluruhan kegiatan surat peringatan								

#### I. Secara Keseluruhan

Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
1	2	3	4		1	2	3	4
				Pelayanan jabatan fungsional secara keseluruhan				

Saran :

.....  
 .....

- Terima Kasih -

## Lampiran B Validitas Dan Reliabilitas

### A. Kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional

Dimensi	Variabel	Korelasi Persepsi	Korelasi Harapan	$r_{\text{tabel}}$	Ket
Kehandalan ( $X_1$ )	$X_{1,1}$	0,567	0,830	0,1857	Valid
	$X_{1,2}$	0,718	0,859		Valid
	$X_{1,3}$	0,777	0,895		Valid
	$X_{1,4}$	0,773	0,863		Valid
Daya Tanggap ( $X_2$ )	$X_{2,1}$	0,789	0,823	0,1857	Valid
	$X_{2,2}$	0,789	0,823		Valid
Jaminan ( $X_3$ )	$X_{3,1}$	0,688	0,766	0,1857	Valid
	$X_{3,2}$	0,607	0,788		Valid
	$X_{3,3}$	0,632	0,786		Valid
Perhatian ( $X_4$ )	$X_{4,1}$	0,631	0,638	0,1857	Valid
	$X_{4,2}$	0,631	0,638		Valid

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>		Keterangan
	Persepsi	Harapan	
Kehandalan ( $X_1$ )	0,860	0,941	Reliabel
Daya Tanggap ( $X_2$ )	0,882	0,902	Reliabel
Jaminan ( $X_3$ )	0,792	0,885	Reliabel
Perhatian ( $X_4$ )	0,773	0,779	Reliabel

### B. Kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan

Dimensi	Variabel	Korelasi Persepsi	Korelasi Harapan	$r_{\text{tabel}}$	Ket
Kehandalan ( $X_1$ )	$X_{1,1}$	0,456	0,732	0,413 2	Valid
	$X_{1,2}$	0,695	0,689		Valid
	$X_{1,3}$	0,718	0,662		Valid
	$X_{1,4}$	0,830	0,863		Valid



Dimensi	Variabel	Korelasi Persepsi	Korelasi Harapan	$r_{\text{tabel}}$	Ket
Daya Tanggap (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,412	0,832	0,4132	Tidak Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,412	0,832		Tidak Valid
Jaminan (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	0,689	0,712	0,4132	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,375	0,732		Tidak Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,617	0,850		Valid
Perhatian (X <sub>4</sub> )	X <sub>4.1</sub>	0,600	0,723	0,4132	Valid
	X <sub>4.2</sub>	0,600	0,723		Valid

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>		Keterangan
	Persepsi	Harapan	
Kehandalan (X <sub>1</sub> )	0,835	0,875	Reliabel
Daya Tanggap (X <sub>2</sub> )	0,583	0,906	Tidak Reliabel
Jaminan (X <sub>3</sub> )	0,720	0,876	Reliabel
Perhatian (X <sub>4</sub> )	0,745	0,839	Reliabel

### C. Kegiatan kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / inpassing

Dimensi	Variabel	Korelasi Persepsi	Korelasi Harapan	$r_{\text{tabel}}$	Ket
Kehandalan (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,656	0,716	0,2787	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,726	0,745		Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,851	0,910		Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,806	0,803		Valid
Daya Tanggap (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,703	0,770	0,2787	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,703	0,770		Valid
Jaminan (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	0,771	0,710	0,2787	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,596	0,570		Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,709	0,658		Valid
Perhatian (X <sub>4</sub> )	X <sub>4.1</sub>	0,741	0,706	0,2787	Valid
	X <sub>4.2</sub>	0,741	0,706		Valid

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>		Keterangan
	Persepsi	Harapan	
Kehandalan ( $X_1$ )	0,888	0,907	Reliabel
Daya Tanggap ( $X_2$ )	0,825	0,870	Reliabel
Jaminan ( $X_3$ )	0,829	0,800	Reliabel
Perhatian ( $X_4$ )	0,841	0,825	Reliabel

#### D. Kegiatan Penetapan Angka Kredit (PAK)

Dimensi	Variabel	Korelasi Persepsi	Korelasi Harapan	$r_{\text{tabel}}$	Ket
Kehandalan ( $X_1$ )	$X_{1.1}$	0,646	0,801	0,1642	Valid
	$X_{1.2}$	0,695	0,800		Valid
	$X_{1.3}$	0,777	0,843		Valid
	$X_{1.4}$	0,761	0,889		Valid
Daya Tanggap ( $X_2$ )	$X_{2.1}$	0,677	0,772	0,1642	Valid
	$X_{2.2}$	0,677	0,772		Valid
Jaminan ( $X_3$ )	$X_{3.1}$	0,637	0,817	0,1642	Valid
	$X_{3.2}$	0,631	0,842		Valid
	$X_{3.3}$	0,671	0,814		Valid
Perhatian ( $X_4$ )	$X_{4.1}$	0,616	0,784	0,1642	Valid
	$X_{4.2}$	0,616	0,784		Valid

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>		Keterangan
	Persepsi	Harapan	
Kehandalan ( $X_1$ )	0,867	0,928	Reliabel
Daya Tanggap ( $X_2$ )	0,807	0,871	Reliabel
Jaminan ( $X_3$ )	0,799	0,912	Reliabel
Perhatian ( $X_4$ )	0,760	0,879	Reliabel

#### E. Kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat

Dimensi	Variabel	Korelasi Persepsi	Korelasi Harapan	$r_{\text{tabel}}$	Ket
Kehandalan ( $X_1$ )	$X_{1.1}$	0,753	0,849	0,1716	Valid
	$X_{1.2}$	0,772	0,877		Valid
	$X_{1.3}$	0,770	0,869		Valid

	$X_{1,4}$	0,783	0,851		Valid
Daya Tanggap ( $X_2$ )	$X_{2,1}$	0,666	0,780	0,1716	Valid
	$X_{2,2}$	0,666	0,780		Valid
Jaminan ( $X_3$ )	$X_{3,1}$	0,786	0,866	0,1716	Valid
	$X_{3,2}$	0,760	0,867		Valid
	$X_{3,3}$	0,851	0,904		Valid
Perhatian ( $X_4$ )	$X_{4,1}$	0,704	0,812	0,1716	Valid
	$X_{4,2}$	0,704	0,812		Valid

Dimensi	Cronbach's Alpha		Keterangan
	Persepsi	Harapan	
Kehandalan ( $X_1$ )	0,895	0,942	Reliabel
Daya Tanggap ( $X_2$ )	0,798	0,876	Reliabel
Jaminan ( $X_3$ )	0,896	0,896	Reliabel
Perhatian ( $X_4$ )	0,825	0,879	Reliabel

#### F. Kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan

Dimensi	Variabel	Korelasi Persepsi	Korelasi Harapan	$r_{\text{tabel}}$	Ket
Kehandalan ( $X_1$ )	$X_{1,1}$	0,564	0,870	0,2787	Valid
	$X_{1,2}$	0,716	0,896		Valid
	$X_{1,3}$	0,791	0,865		Valid
	$X_{1,4}$	0,686	0,933		Valid
Daya Tanggap ( $X_2$ )	$X_{2,1}$	0,604	0,831	0,2787	Valid
	$X_{2,2}$	0,604	0,831		Valid
Jaminan ( $X_3$ )	$X_{3,1}$	0,693	0,825	0,2787	Valid
	$X_{3,2}$	0,520	0,876		Valid
	$X_{3,3}$	0,703	0,934		Valid
Perhatian ( $X_4$ )	$X_{4,1}$	0,717	0,843	0,2787	Valid
	$X_{4,2}$	0,717	0,843		Valid

Dimensi	Cronbach's Alpha		Keterangan
	Persepsi	Harapan	
Kehandalan ( $X_1$ )	0,846	0,955	Reliabel
Daya Tanggap ( $X_2$ )	0,747	0,908	Reliabel
Jaminan ( $X_3$ )	0,790	0,940	Reliabel
Perhatian ( $X_4$ )	0,823	0,913	Reliabel

**G. Kegiatan pembebasan sementara dari jabatan**

Dimensi	Variabel	Korelasi Persepsi	Korelasi Harapan	$r_{\text{tabel}}$	Ket
Kehandalan ( $X_1$ )	$X_{1,1}$	0,696	0,928	0,2632	Valid
	$X_{1,2}$	0,882	0,900		Valid
	$X_{1,3}$	0,843	0,918		Valid
	$X_{1,4}$	0,849	0,866		Valid
Daya Tanggap ( $X_2$ )	$X_{2,1}$	0,765	0,866	0,2632	Valid
	$X_{2,2}$	0,765	0,831		Valid
Jaminan ( $X_3$ )	$X_{3,1}$	0,612	0,928	0,2632	Valid
	$X_{3,2}$	0,689	0,928		Valid
	$X_{3,3}$	0,709	0,852		Valid
Perhatian ( $X_4$ )	$X_{4,1}$	0,683	0,798	0,2632	Valid
	$X_{4,2}$	0,683	0,798		Valid

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>		Keterangan
	Persepsi	Harapan	
Kehandalan ( $X_1$ )	0,919	0,962	Reliabel
Daya Tanggap ( $X_2$ )	0,867	0,928	Reliabel
Jaminan ( $X_3$ )	0,815	0,954	Reliabel
Perhatian ( $X_4$ )	0,812	0,886	Reliabel

**H. Kegiatan surat peringatan**

Dimensi	Variabel	Korelasi Persepsi	Korelasi Harapan	$r_{\text{tabel}}$	Ket
Kehandalan ( $X_1$ )	$X_{1,1}$	0,830	0,943	0,3120	Valid
	$X_{1,2}$	0,824	0,949		Valid
	$X_{1,3}$	0,840	0,943		Valid
	$X_{1,4}$	0,847	0,945		Valid
Daya Tanggap ( $X_2$ )	$X_{2,1}$	0,841	0,954	0,3120	Valid
	$X_{2,2}$	0,841	0,954		Valid
Jaminan ( $X_3$ )	$X_{3,1}$	0,829	0,920	0,3120	Valid
	$X_{3,2}$	0,778	0,974		Valid
	$X_{3,3}$	0,806	0,956		Valid
Perhatian ( $X_4$ )	$X_{4,1}$	0,737	0,853	0,3120	Valid
	$X_{4,2}$	0,737	0,853		Valid



**B. Kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan**

Variabel	1	2	3	4	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang
X <sub>1.1</sub>	0	10	13	0	59	2.565	0.233
X <sub>1.2</sub>	0	7	13	3	65	2.826	0.257
X <sub>1.3</sub>	0	7	15	1	63	2.739	0.249
X <sub>1.4</sub>	0	8	12	3	64	2.783	0.253
X <sub>2.1</sub>	0	7	14	2	64	2.783	0.253
Variabel	1	2	3	4	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang
X <sub>2.2</sub>	0	6	15	2	65	2.826	0.257
X <sub>3.1</sub>	0	4	17	2	67	2.913	0.265
X <sub>3.2</sub>	1	11	10	1	57	2.478	0.225
X <sub>3.3</sub>	0	6	16	1	64	2.783	0.253
X <sub>4.1</sub>	0	7	13	3	65	2.826	0.257
X <sub>4.2</sub>	0	4	16	3	68	2.957	0.269
Nilai Indeks Kepuasan							2.771
Nilai Konversi							69.269
Mutu Pelayanan							B

**C. Kegiatan kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / inpassing**

Variabel	1	2	3	4	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang
X <sub>1.1</sub>	1	18	24	7	137	2.740	0.249
X <sub>1.2</sub>	1	16	26	7	139	2.780	0.253
X <sub>1.3</sub>	2	11	33	4	139	2.780	0.253
X <sub>1.4</sub>	2	11	33	4	139	2.780	0.253
X <sub>2.1</sub>	2	17	28	3	132	2.640	0.240
X <sub>2.2</sub>	1	16	27	6	138	2.760	0.251
X <sub>3.1</sub>	2	14	29	5	137	2.740	0.249
X <sub>3.2</sub>	4	12	31	3	133	2.660	0.242

X <sub>3,3</sub>		16	28	6	140	2.800	0.255
X <sub>4,1</sub>	3	14	27	6	136	2.720	0.247
X <sub>4,2</sub>	1	13	32	4	139	2.780	0.253
Nilai Indeks Kepuasan							2.744
Nilai Konversi							68.591
Mutu Pelayanan							B

#### **D. Kegiatan Penetapan Angka Kredit (PAK)**

Variabel	1	2	3	4	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang
X <sub>1,1</sub>	7	48	73	15	382	2.671	0.243
X <sub>1,2</sub>	4	46	74	19	394	2.755	0.250
X <sub>1,3</sub>	3	34	89	17	406	2.839	0.258
X <sub>1,4</sub>	3	50	76	14	387	2.706	0.246
X <sub>2,1</sub>	6	40	79	18	395	2.762	0.251
X <sub>2,2</sub>	6	44	74	19	392	2.741	0.249
X <sub>3,1</sub>	1	42	83	17	402	2.811	0.256
X <sub>3,2</sub>	9	53	70	11	369	2.580	0.235
X <sub>3,3</sub>	2	36	86	19	408	2.853	0.259
X <sub>4,1</sub>	1	39	83	20	408	2.853	0.259
X <sub>4,2</sub>	0	26	93	24	427	2.986	0.271
Nilai Indeks Kepuasan							2.778
Nilai Konversi							69.453
Mutu Pelayanan							B

#### **E. Kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat**

Variabel	1	2	3	4	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang
X <sub>1,1</sub>	1	34	81	15	372	2.840	0.258
X <sub>1,2</sub>	3	37	70	20	367	2.802	0.255
X <sub>1,3</sub>	3	25	86	17	379	2.893	0.263
X <sub>1,4</sub>	2	38	75	16	367	2.802	0.255
X <sub>2,1</sub>	7	26	78	20	373	2.847	0.259
X <sub>2,2</sub>	3	35	76	17	369	2.817	0.256

X <sub>3.1</sub>	2	27	80	22	384	2.931	0.266
X <sub>3.2</sub>	4	47	66	14	352	2.687	0.244
X <sub>3.3</sub>	1	28	86	16	379	2.893	0.263
X <sub>4.1</sub>	1	32	73	25	384	2.931	0.266
X <sub>4.2</sub>	0	28	78	25	390	2.977	0.271
Nilai Indeks Kepuasan							2.856
Nilai Konversi							71.409
Mutu Pelayanan							B

#### **F. Kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan**

Variabel	1	2	3	4	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang
X <sub>1.1</sub>	2	15	29	4	135	2.700	0.245
X <sub>1.2</sub>	1	11	33	5	142	2.840	0.258
X <sub>1.3</sub>	1	11	35	3	140	2.800	0.255
X <sub>1.4</sub>	1	16	28	5	137	2.740	0.249
X <sub>2.1</sub>	0	11	34	5	144	2.880	0.262
X <sub>2.2</sub>	2	10	33	5	141	2.820	0.256
X <sub>3.1</sub>	1	10	33	6	144	2.880	0.262
X <sub>3.2</sub>	1	15	30	4	137	2.740	0.249
X <sub>3.3</sub>	0	7	36	7	150	3.000	0.273
X <sub>4.1</sub>	1	9	35	5	144	2.880	0.262
X <sub>4.2</sub>	0	6	39	5	149	2.980	0.271
Nilai Indeks Kepuasan							2.842
Nilai Konversi							71.045
Mutu Pelayanan							B

#### **G. Kegiatan pembebasan sementara dari jabatan**

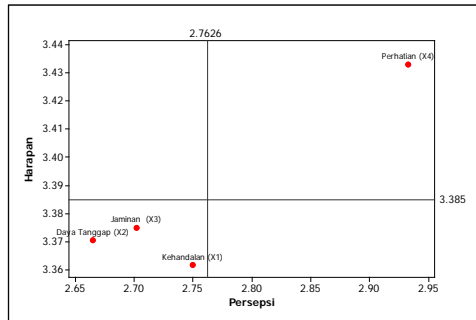
Variabel	1	2	3	4	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang
X <sub>1.1</sub>	1	18	24	7	137	2.740	0.249
X <sub>1.2</sub>	1	16	26	7	139	2.780	0.253
X <sub>1.3</sub>	2	11	33	4	139	2.780	0.253
X <sub>1.4</sub>	2	11	33	4	139	2.780	0.253
X <sub>2.1</sub>	2	17	28	3	132	2.640	0.240
X <sub>2.2</sub>	1	16	27	6	138	2.760	0.251



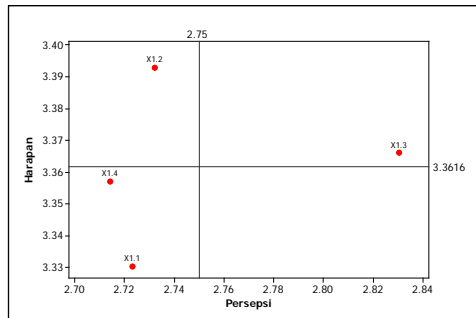


## Lampiran D Output Minitab Analisis Gap

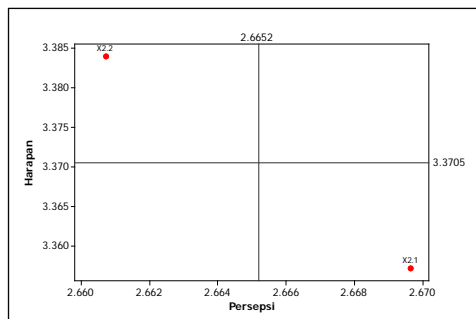
### A. Kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional



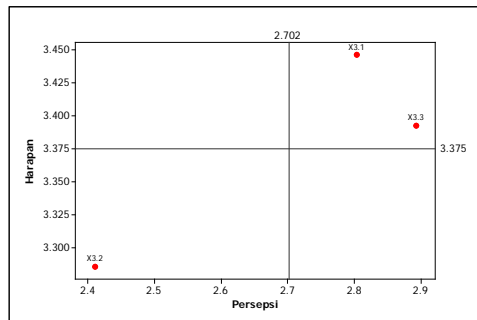
Analisis Gap Kegiatan A Berdasarkan Dimensi



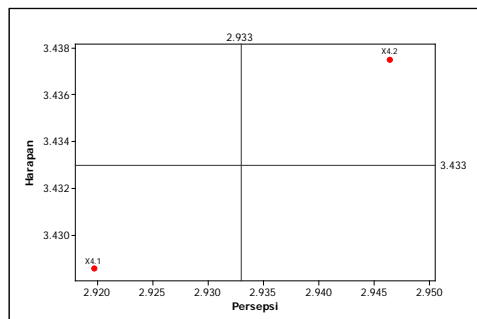
Analisis Gap pada Kegiatan A Dimensi Kehandalan



Analisis Gap pada Kegiatan A Dimensi Daya Tanggap

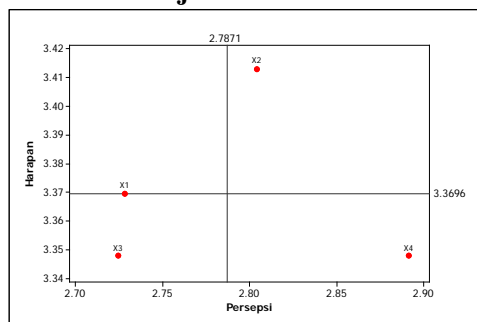


Analisis Gap pada Kegiatan A Dimensi Jaminan

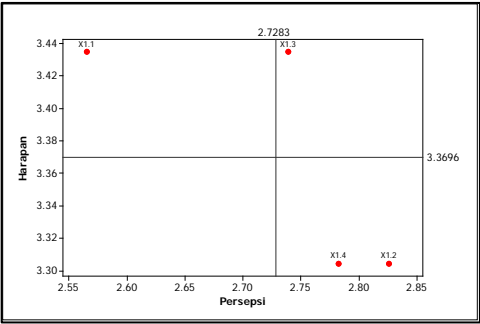


Analisis Gap pada Kegiatan A Dimensi Perhatian

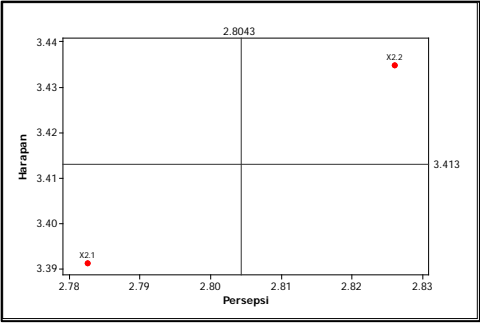
## B. Kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan



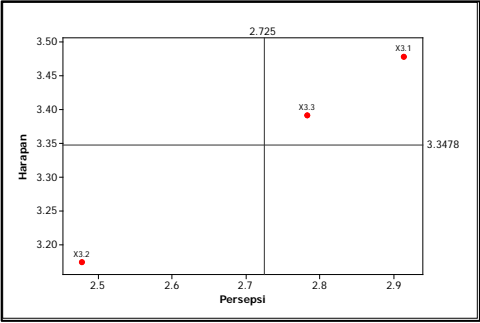
Analisis Gap Kegiatan B Berdasarkan Dimensi



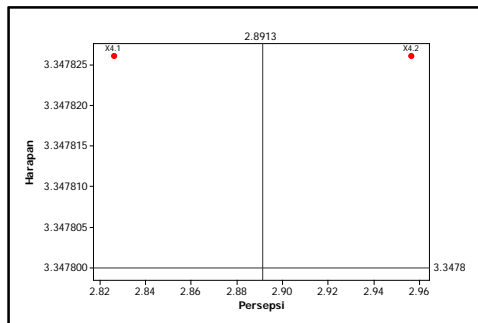
Analisis Gap pada Kegiatan B Dimensi Kehandalan



Analisis Gap pada Kegiatan B Dimensi Daya Tanggap

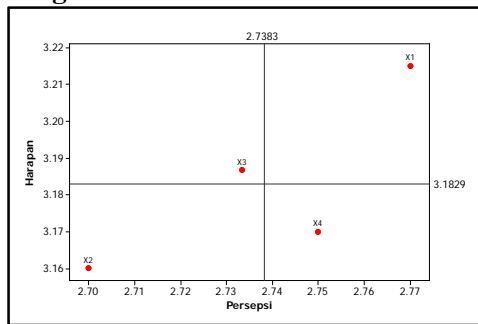


Analisis Gap pada Kegiatan B Dimensi Jaminan

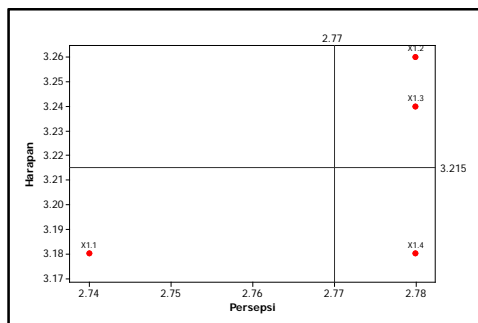


Analisis Gap pada Kegiatan B Dimensi Perhatian

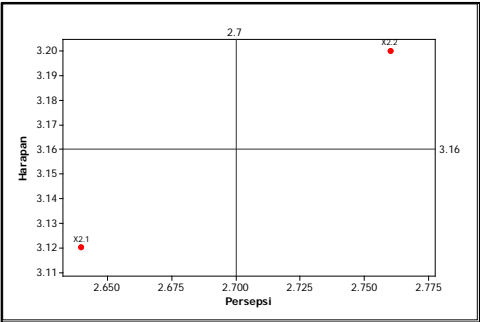
### C. Kegiatan kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / inpassing



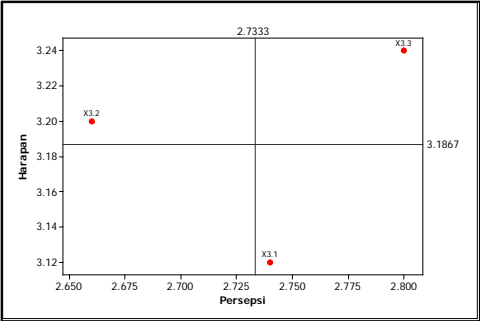
Analisis Gap Kegiatan C Berdasarkan Dimensi



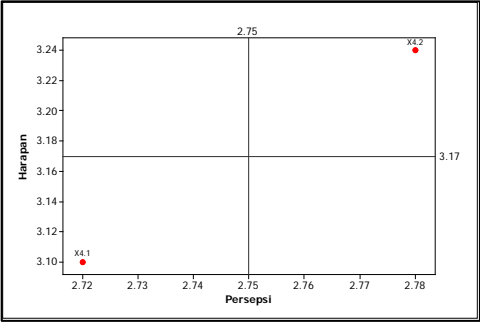
Analisis Gap pada Kegiatan C Dimensi Keahlian



Analisis Gap pada Kegiatan C Dimensi Daya Tanggap

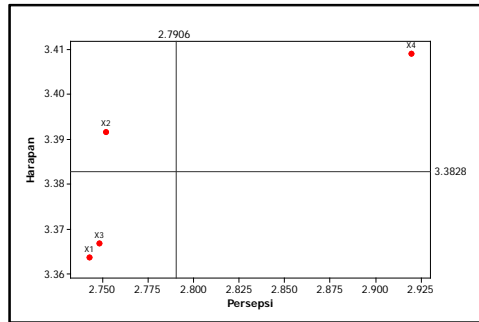


Analisis Gap pada Kegiatan C Dimensi Jaminan

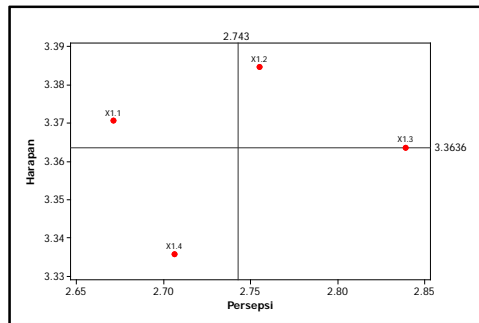


Analisis Gap pada Kegiatan C Dimensi Perhatian

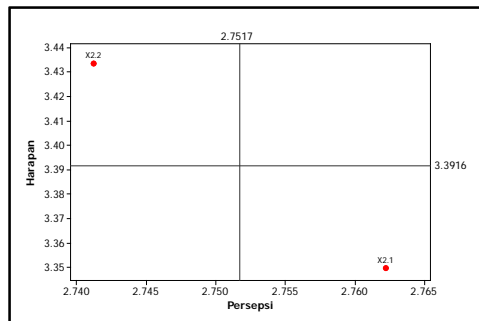
### D. Kegiatan Penetapan Angka Kredit (PAK)



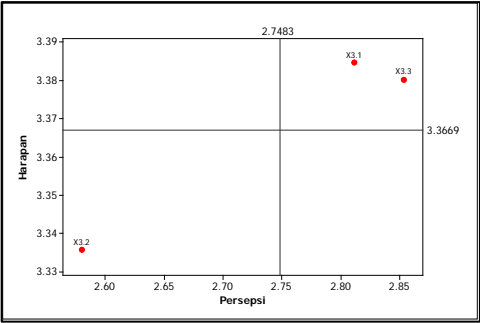
Analisis Gap Kegiatan D Berdasarkan Dimensi



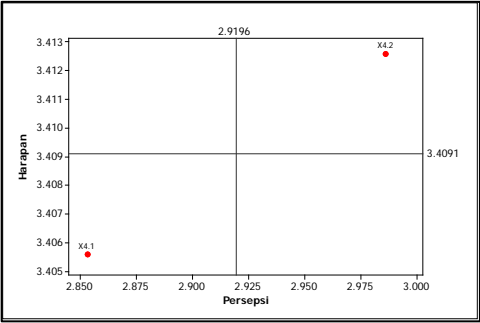
Analisis Gap pada Kegiatan D Dimensi Kehandalan



Analisis Gap pada Kegiatan D Dimensi Daya Tanggap

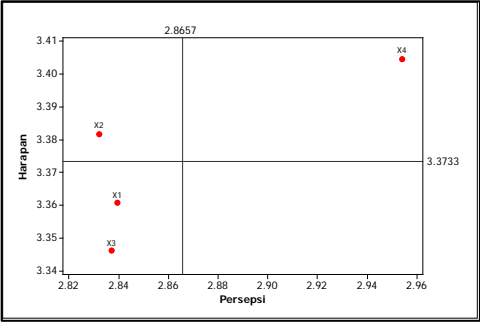


Analisis Gap pada Kegiatan D Dimensi Jaminan



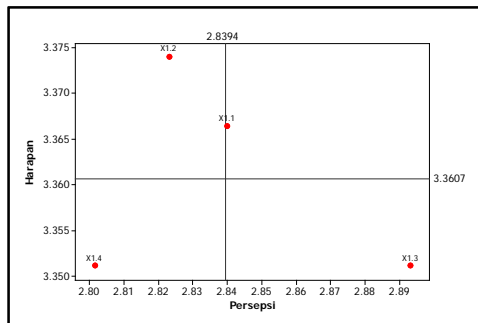
Analisis Gap pada Kegiatan D Dimensi Perhatian

**E. Kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat**

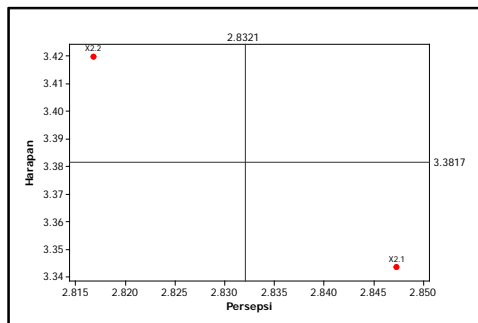


Analisis Gap Kegiatan E Berdasarkan Dimensi

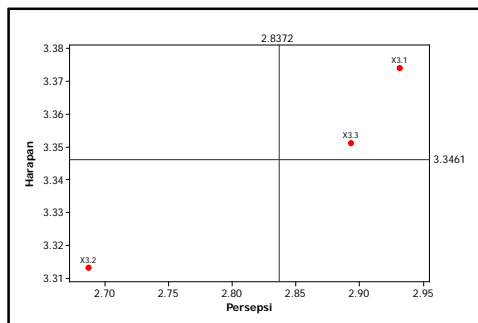




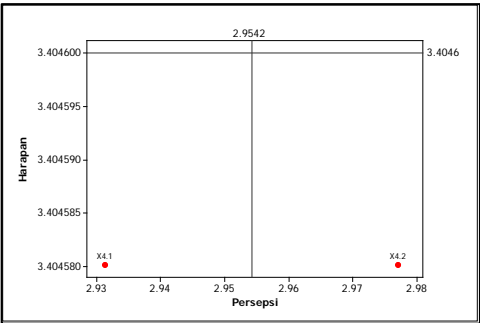
Analisis Gap pada Kegiatan E Dimensi Kehandalan



Analisis Gap pada Kegiatan E Dimensi Daya Tanggap

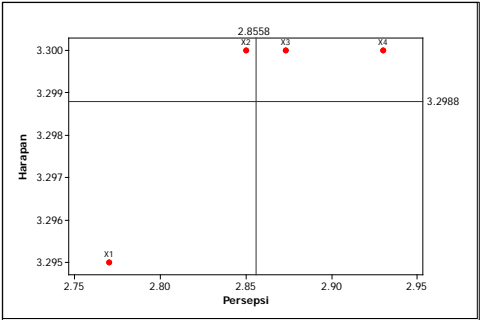


Analisis Gap pada Kegiatan E Dimensi Jaminan

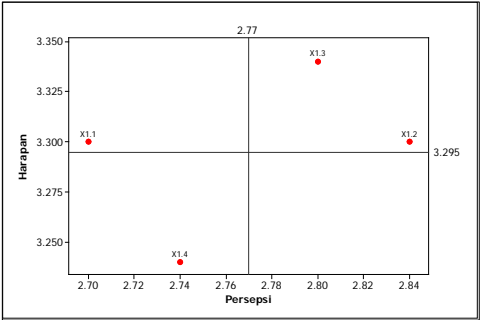


Analisis Gap pada Kegiatan E Dimensi Perhatian

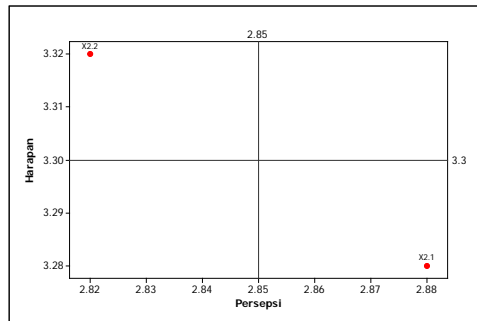
**F. Kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan**



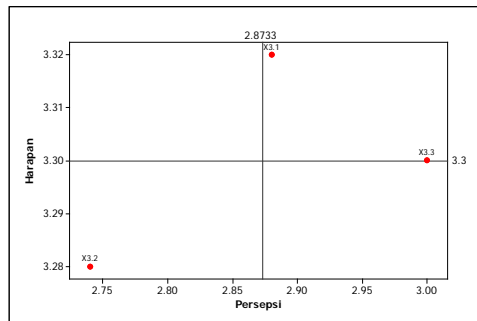
Analisis Gap Kegiatan F Berdasarkan Dimensi



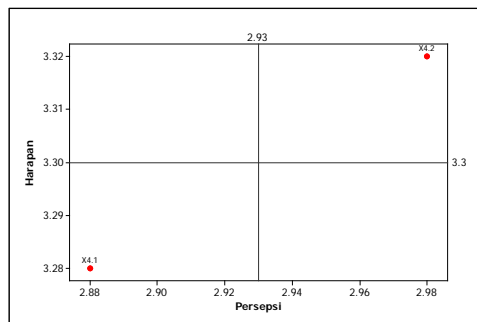
Analisis Gap pada Kegiatan F Dimensi Kehandalan



Analisis Gap pada Kegiatan F Dimensi Daya Tanggap

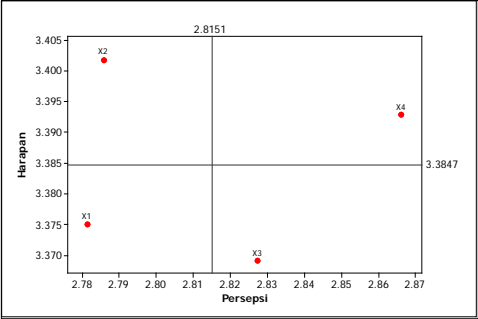


Analisis Gap pada Kegiatan F Dimensi Jaminan

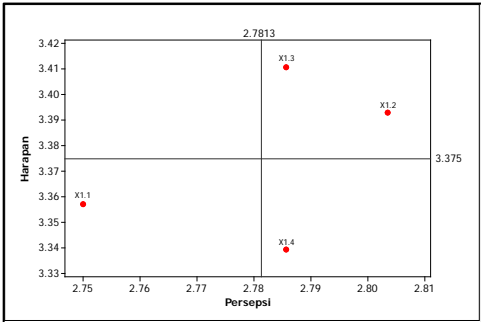


Analisis Gap pada Kegiatan F Dimensi Perhatian

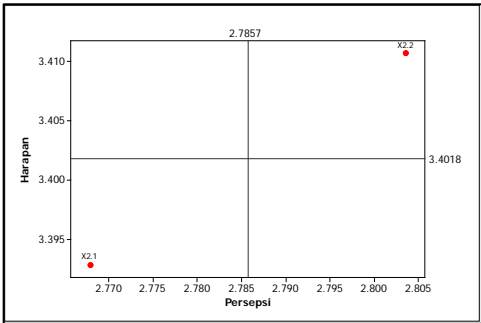
G. Kegiatan pembebasan sementara dari jabatan



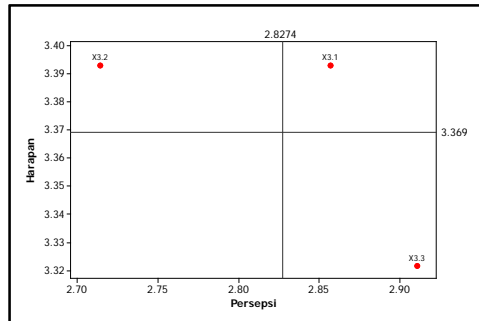
Analisis Gap Kegiatan G Berdasarkan Dimensi



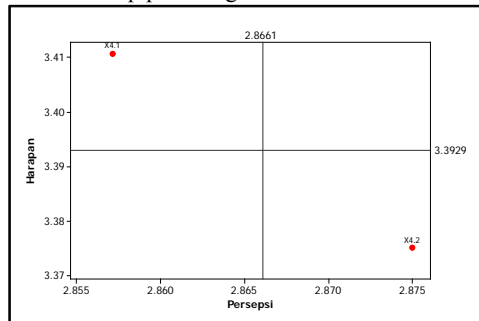
Analisis Gap pada Kegiatan G Dimensi Kehandalan



Analisis Gap pada Kegiatan G Dimensi Daya Tanggap

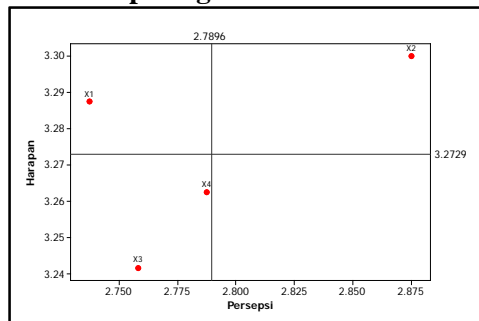


Analisis Gap pada Kegiatan G Dimensi Jaminan

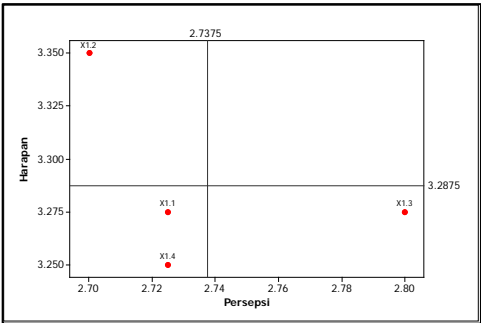


Analisis Gap pada Kegiatan G Dimensi Perhatian

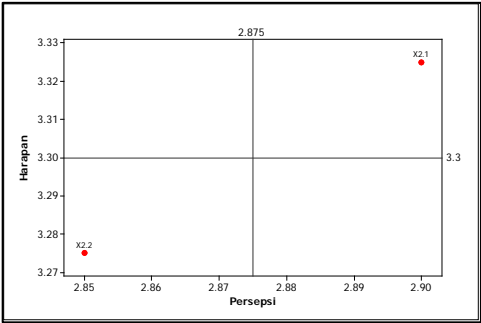
## H. Kegiatan surat peringatan



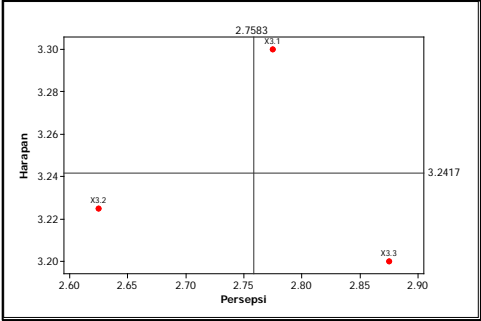
Analisis Gap Kegiatan H Berdasarkan Dimensi



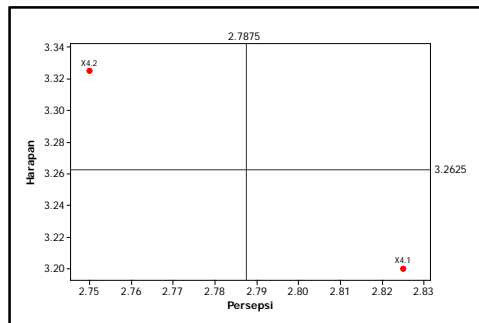
Analisis Gap pada Kegiatan H Dimensi Kehandalan



Analisis Gap pada Kegiatan H Dimensi Daya Tanggap



Analisis Gap pada Kegiatan H Dimensi Jaminan



Analisis Gap pada Kegiatan H Dimensi Perhatian

## Lampiran E Ouput SPSS Analisis Diskriminan

### A. Kegiatan pengangkatan pertama kali dalam jabatan fungsional

#### Test Results<sup>a</sup>

Box's M		117.710
F	Approx.	1.523
	df1	66
	df2	1.287E4
	Sig.	.004

#### Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
X1.1	.507	35.070	3	108	.000
X1.2	.480	39.052	3	108	.000
X1.3	.504	35.389	3	108	.000
X1.4	.442	45.409	3	108	.000
X2.1	.384	57.680	3	108	.000
X2.2	.402	53.470	3	108	.000
X3.1	.425	48.728	3	108	.000
X3.2	.544	30.224	3	108	.000
X3.3	.432	47.353	3	108	.000
X4.1	.469	40.743	3	108	.000
X4.2	.363	63.290	3	108	.000

**Variables Entered/Removed<sup>a,b,c,d</sup>**

Step	Entered	Min. D Squared					
		Statistic	Between Groups	Exact F			
				Statistic	df1	df2	Sig.
1	X4.2	3.906	cukup puas and puas	84.595	1	108	3.105E-15
2	X2.1	6.590	cukup puas and puas	70.698	2	107	2.703E-20
3	X1.1	8.572	puas and sangat puas	28.542	3	106	1.314E-13
4	X1.4	10.795	puas and sangat puas	26.704	4	105	2.745E-15

**Eigenvalues**

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	4.452 <sup>a</sup>	98.0	98.0	.904
2	.073 <sup>a</sup>	1.6	99.6	.260
3	.019 <sup>a</sup>	.4	100.0	.135

**Wilks' Lambda**

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 3	.168	190.932	12	.000
2 through 3	.915	9.471	6	.149
3	.982	1.979	2	.372

**Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function		
	1	2	3
X1.1	.955	1.342	1.146
X1.4	.749	-1.604	.839
X2.1	.859	-.225	-.134
X4.2	1.325	.629	-1.665
(Constant)	-10.831	-.554	-.135

**Functions at Group Centroids**

Y	Function		
	1	2	3
tidak puas	-6.193	-2.015	.890
cukup puas	-2.680	-.038	-.121
puas	.674	.131	.076
sangat puas	3.896	-.463	-.176

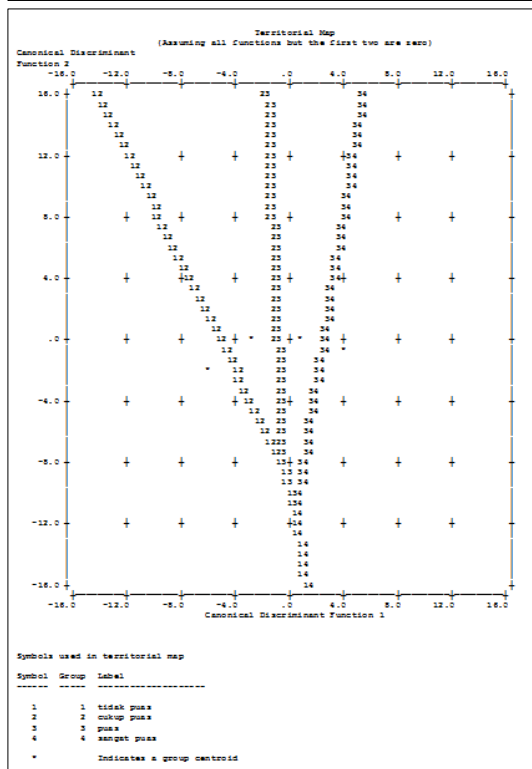
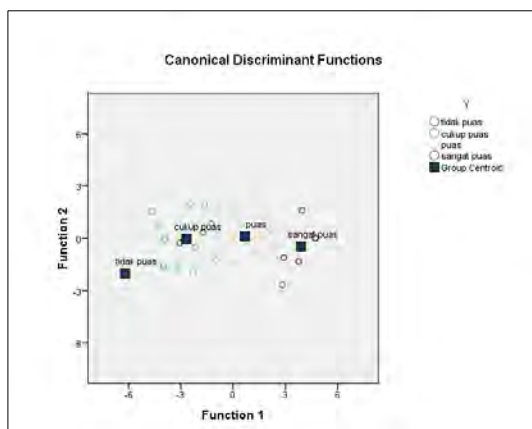


Classification Function Coefficients

	Y			
	tidak puas	cukup puas	puas	sangat puas
X1.1	4.000	8.850	12.504	14.493
X1.4	7.536	6.151	8.558	11.713
X2.1	2.087	4.795	7.611	10.545
X4.2	4.677	12.260	16.483	20.798
(Constant)	-14.304	-35.313	-68.402	-110.404

Classification Results<sup>b,c</sup>

		Predicted Group Membership				Total
		tidak puas	cukup puas	puas	sangat puas	
Original	Count	tidak puas	1	0	0	1
		cukup puas	0	32	0	32
		puas	0	2	58	67
		sangat puas	0	0	0	12
	%	tidak puas	100.0	.0	.0	100.0
		cukup puas	.0	100.0	.0	100.0
		puas	.0	3.0	86.6	100.0
		sangat puas	.0	.0	.0	100.0
Cross-validated <sup>a</sup>	Count	tidak puas	0	1	0	1
		cukup puas	1	28	3	32
		puas	0	4	56	67
		sangat puas	0	0	0	12
	%	tidak puas	.0	100.0	.0	100.0
		cukup puas	3.1	87.5	9.4	100.0
		puas	.0	6.0	83.6	100.0
		sangat puas	.0	.0	.0	100.0



**B. Kegiatan pengangkatan dari jabatan lain atau perpindahan antar jabatan**

**Log Determinants**

Y	Rank	Log Determinant
Tidak Puas	a	b
Cukup Puas	8	c
Puas	11	-26.608
Sangat Puas	d	b
Pooled within-groups	11	-22.921

**Tests of Equality of Group Means**

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
X1.1	.608	6.443	2	20	.007
X1.2	.316	21.674	2	20	.000
X1.3	.350	18.599	2	20	.000
X1.4	.378	16.435	2	20	.000
X2.1	.638	5.669	2	20	.011
X2.2	.349	18.645	2	20	.000
X3.1	.367	17.257	2	20	.000
X3.2	.673	4.869	2	20	.019
X3.3	.516	9.387	2	20	.001
X4.1	.489	10.449	2	20	.001
X4.2	.460	11.739	2	20	.000

**Variables Entered/Removed<sup>a,b,c,d</sup>**

Step	Entered	Min. D Squared					
		Statistic	Between Groups	Exact F			
				Statistic	df1	df2	Sig.
1	X1.2	5.984	cukup puas and puas	22.796	1	20.000	.000
2	X1.1	12.034	puas and sangat puas	10.162	2	19.000	.001
3	X1.3	19.108	puas and sangat puas	10.191	3	18.000	.000

**Eigenvalues**

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	8.144 <sup>a</sup>	99.4	99.4	.944
2	.048 <sup>a</sup>	.6	100.0	.213

**Wilks' Lambda**

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 2	.104	42.933	6	.000
2	.955	.884	2	.643

**Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function	
	1	2
X1.1	1.916	1.209
X1.2	2.280	-1.650
X1.3	2.082	1.156
(Constant)	-17.060	-1.604

Unstandardized coefficients

**Functions at Group Centroids**

Y	Function	
	1	2
cukup puas	-4.505	-.174
puas	.771	.121
sangat puas	5.093	-.532

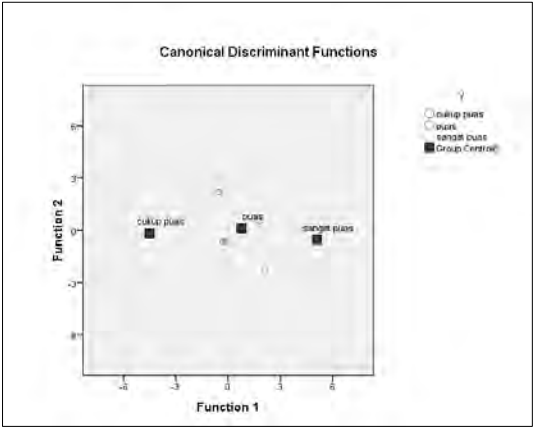
**Classification Function Coefficients**

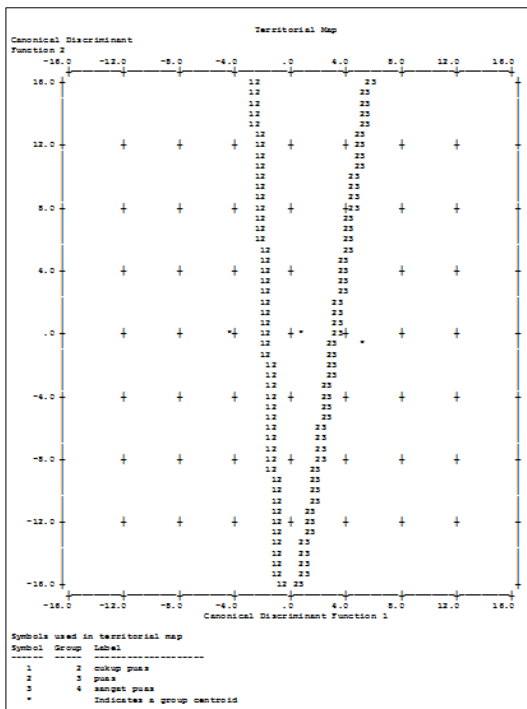
	Y		
	cukup puas	puas	sangat puas
X1.1	26.667	37.133	44.624
X1.2	26.667	38.208	49.140
X1.3	26.667	37.993	46.237
(Constant)	-81.099	-161.728	-247.228

Fisher's linear discriminant functions

Classification Results<sup>a,c</sup>

Y			Predicted Group Membership			Total
			cukup puas	puas	sangat puas	
Original	Count	cukup puas	5	0	0	5
		puas	0	16	0	16
		sangat puas	0	0	2	2
	%	cukup puas	100.0	.0	.0	100.0
		puas	.0	100.0	.0	100.0
		sangat puas	.0	.0	100.0	100.0
Cross-validated <sup>a</sup>	Count	cukup puas	5	0	0	5
		puas	0	15	1	16
		sangat puas	0	0	2	2
	%	cukup puas	100.0	.0	.0	100.0
		puas	.0	93.8	6.2	100.0
		sangat puas	.0	.0	100.0	100.0





### C. Kegiatan kegiatan pengangkatan melalui penyesuaian / inpassing

Log Determinants

Y	Rank	Log Determinant
Tidak Puas	a	b
Cukup Puas	8	c
Puas	11	-26.608
Sangat Puas	d	b
Pooled within-groups	11	-22.921

**Tests of Equality of Group Means**

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
X1.1	.406	22.469	3	46	.000
X1.2	.415	21.645	3	46	.000
X1.3	.460	17.973	3	46	.000
X1.4	.378	25.246	3	46	.000
X2.1	.459	18.046	3	46	.000
X2.2	.346	28.980	3	46	.000
X3.1	.253	45.386	3	46	.000
X3.2	.645	8.436	3	46	.000
X3.3	.385	24.533	3	46	.000
X4.1	.266	42.346	3	46	.000
X4.2	.314	33.553	3	46	.000

**Variables Entered/Removed<sup>a,b,c,d</sup>**

Step	Entered	Min. D Squared					
		Statistic	Between Groups	Exact F			
				Statistic	df1	df2	Sig.
1	X4.2	3.187	Puas and Sangat Puas	8.741	1	46.000	.005
2	X1.4	6.466	Tidak Puas and Cukup Puas	5.482	2	45.000	.007
3	X4.1	9.787	Tidak Puas and Cukup Puas	5.409	3	44.000	.003
4	X2.2	11.295	Puas and Sangat Puas	7.240	4	43.000	.000
5	X3.2	13.571	Puas and Sangat Puas	6.797	5	42.000	.000
6	X3.1	15.046	Puas and Sangat Puas	6.131	6	41.000	.000

**Eigenvalues**

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	6.696 <sup>a</sup>	89.1	89.1	.933
2	.704 <sup>a</sup>	9.4	98.4	.643
3	.118 <sup>a</sup>	1.6	100.0	.324

**Wilks' Lambda**

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 3	.068	118.133	18	.000
2 through 3	.525	28.341	10	.002
3	.895	4.891	4	.299

**Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function		
	1	2	3
X1.4	.962	-.322	2.058
X2.2	-.027	-2.761	-.088
X3.1	1.342	-.684	-1.712
X3.2	-.262	1.589	.145
X4.1	1.059	1.992	-.455
X4.2	1.288	.320	.546
(Constant)	-12.041	-.145	-1.455

Unstandardized coefficients

**Functions at Group Centroids**

Y	Function		
	1	2	3
Tidak Puas	-5.911	-3.115	-.602
Cukup Puas	-3.162	.486	.305
Puas	1.238	.160	-.172
Sangat Puas	4.439	-1.740	.918

**Classification Function Coefficients**

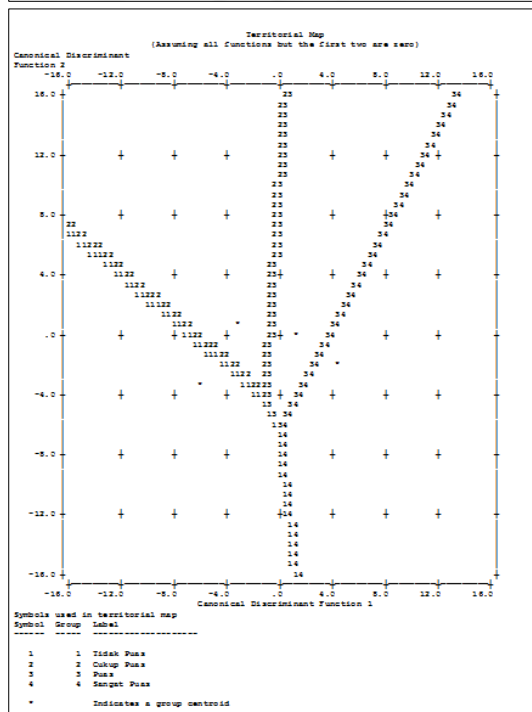
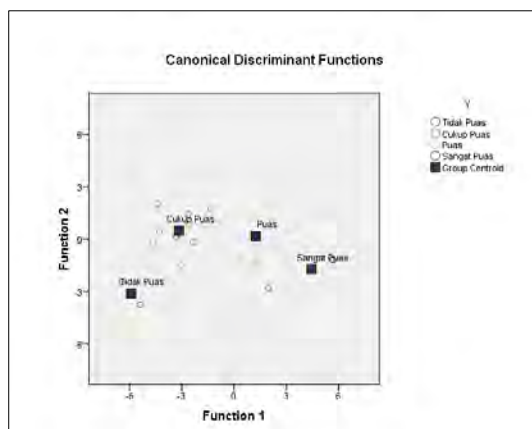
	Y			
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
X1.4	7.679	11.029	14.384	20.316
X2.2	9.228	-.868	-.046	5.018
X3.1	8.934	8.606	15.552	19.282
X3.2	-4.657	.476	-1.264	-4.962
X4.1	-2.430	7.243	11.471	10.580
X4.2	8.974	14.162	19.465	23.575
(Constant)	-26.262	-43.859	-91.733	-142.580

Fisher's linear discriminant functions



Classification Results<sup>a,c</sup>

Y			Predicted Group Membership				Total
			Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Original	Count	Tidak Puas	2	0	0	0	2
		Cukup Puas	0	13	0	0	13
		Puas	0	1	29	2	32
		Sangat Puas	0	0	0	3	3
	%	Tidak Puas	100.0	.0	.0	.0	100.0
		Cukup Puas	.0	100.0	.0	.0	100.0
		Puas	.0	3.1	90.6	6.2	100.0
		Sangat Puas	.0	.0	.0	100.0	100.0
Cross-validated <sup>a</sup>	Count	Tidak Puas	0	2	0	0	2
		Cukup Puas	0	13	0	0	13
		Puas	0	1	28	3	32
		Sangat Puas	0	0	1	2	3
	%	Tidak Puas	.0	100.0	.0	.0	100.0
		Cukup Puas	.0	100.0	.0	.0	100.0
		Puas	.0	3.1	87.5	9.4	100.0
		Sangat Puas	.0	.0	33.3	66.7	100.0



## D. Kegiatan Penetapan Angka Kredit (PAK)

Test Results<sup>a</sup>

Box's M		137.145
F	Approx.	1.845
	df1	66
	df2	2.135E4
	Sig.	.000

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
X1.1	.535	60.938	2	140	.000
X1.2	.483	75.065	2	140	.000
X1.3	.478	76.572	2	140	.000
X1.4	.500	69.934	2	140	.000
X2.1	.446	86.973	2	140	.000
X2.2	.483	75.032	2	140	.000
X3.1	.372	117.925	2	140	.000
X3.2	.646	38.365	2	140	.000
X3.3	.537	60.262	2	140	.000
X4.1	.446	87.014	2	140	.000
X4.2	.495	71.537	2	140	.000

Variables Entered/Removed<sup>a,b,c,d</sup>

Step	Entered	Removed	Min. D Squared					
			Statistic	Between Groups	Exact F			
					Statistic	df1	df2	Sig.
1	X3.1		4.115	Cukup Puas and Puas	114.668	1	140.000	6.433E-20
2	X2.2		6.015	Cukup Puas and Puas	83.206	2	139.000	1.738E-24
3	X2.1		7.119	Cukup Puas and Puas	65.188	3	138.000	2.586E-26
4	X4.1		8.178	Cukup Puas and Puas	55.755	4	137.000	7.849E-28
5	X1.2		9.142	Cukup Puas and Puas	49.498	5	136.000	5.522E-29
6		X2.2	8.707	Cukup Puas and Puas	59.359	4	137.000	5.456E-29
7	X4.2		9.171	Cukup Puas and Puas	49.655	5	136.000	4.816E-29

**Eigenvalues**

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	3.802 <sup>a</sup>	99.5	99.5	.890
2	.020 <sup>a</sup>	.5	100.0	.139

**Wilks' Lambda**

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 2	.204	219.208	10	.000
2	.981	2.696	4	.610

**Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function	
	1	2
X1.2	.877	.500
X2.1	.676	-1.793
X3.1	.779	.218
X4.1	.905	-.275
X4.2	.694	1.724
(Constant)	-11.129	-1.404

**Functions at Group Centroids**

Y	Function	
	1	2
Cukup Puas	-2.530	.122
Puas	.490	-.106
Sangat puas	4.074	.281

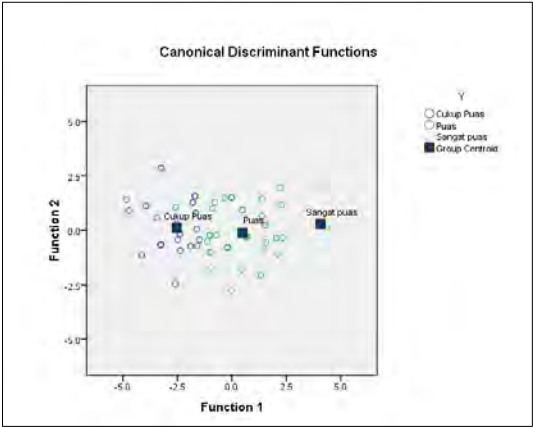
**Classification Function Coefficients**

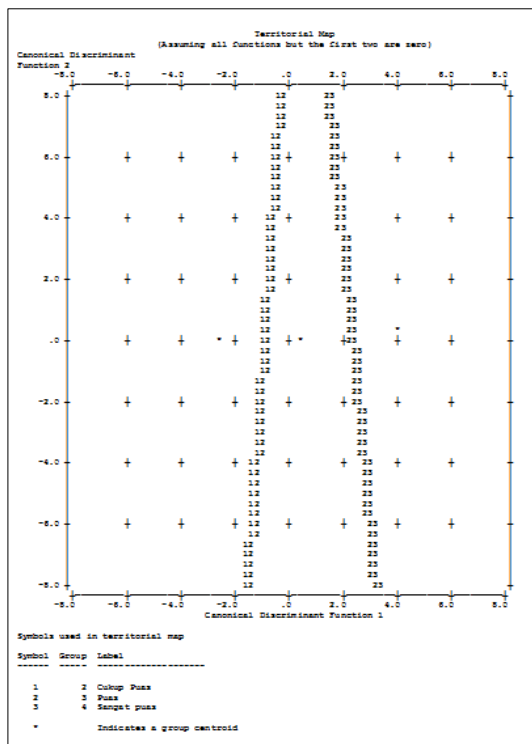
	Y		
	Cukup Puas	Puas	Sangat puas
X1.2	6.783	9.318	12.655
X2.1	3.629	6.079	7.810
X3.1	6.558	8.860	11.736
X4.1	7.585	10.381	13.518
X4.2	10.074	11.777	14.930
(Constant)	-39.749	-69.956	-118.591

Fisher's linear discriminant functions

Classification Results<sup>a,c</sup>

Y				Predicted Group Membership			Total
				Cukup Puas	Puas	Sangat puas	
Original	Count	Cukup Puas		38	3	0	41
		Puas		4	79	4	87
		Sangat puas		0	0	15	15
	%	Cukup Puas		92.7	7.3	.0	100.0
		Puas		4.6	90.8	4.6	100.0
		Sangat puas		.0	.0	100.0	100.0
Cross-validated <sup>a</sup>	Count	Cukup Puas		38	3	0	41
		Puas		9	73	5	87
		Sangat puas		0	0	15	15
	%	Cukup Puas		92.7	7.3	.0	100.0
		Puas		10.3	83.9	5.7	100.0
		Sangat puas		.0	.0	100.0	100.0





## E. Kegiatan kenaikan dalam jabatan dan atau pangkat

Test Results<sup>a</sup>

Box's M		303.830
F	Approx.	1.872
	df1	132
	df2	1.068E4
	Sig.	.000

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
X1.1	.420	58.390	3	127	.000
X1.2	.407	61.738	3	127	.000
X1.3	.348	79.186	3	127	.000
X1.4	.502	41.964	3	127	.000
X2.1	.400	63.577	3	127	.000
X2.2	.468	48.176	3	127	.000
X3.1	.458	50.031	3	127	.000
X3.2	.483	45.355	3	127	.000
X3.3	.260	120.454	3	127	.000
X4.1	.368	72.614	3	127	.000
X4.2	.296	100.694	3	127	.000

Variables Entered/Removed<sup>a,b,c,d</sup>

Step	Entered	Removed	Min. D Squared					
			Statistic	Between Groups	Exact F			
					Statistic	df1	df2	Sig.
1	X3.1		.401	Tidak Puas and Cukup Puas	.387	1	127.000	.535
2	X3.2		.622	Tidak Puas and Cukup Puas	.298	2	126.000	.743
3	X4.2		.820	Tidak Puas and Cukup Puas	.260	3	125.000	.854
4	X2.1		1.000	Tidak Puas and Cukup Puas	.236	4	124.000	.918
5		X3.1	.539	Tidak Puas and Cukup Puas	.171	3	125.000	.916
6	X3.3		.642	Tidak Puas and Cukup Puas	.151	4	124.000	.962
7		X3.2	.536	Tidak Puas and Cukup Puas	.170	3	125.000	.917
8	X1.3		.585	Tidak Puas and Cukup Puas	.138	4	124.000	.968
9		X2.1	.412	Tidak Puas and Cukup Puas	.131	3	125.000	.942
10	X4.1		.435	Tidak Puas and Cukup Puas	.103	4	124.000	.981
11	X3.1		.659	Tidak Puas and Cukup Puas	.123	5	123.000	.987
12	X1.2		.716	Tidak Puas and Cukup Puas	.111	6	122.000	.995

Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	6.648 <sup>a</sup>	98.5	98.5	.932
2	.098 <sup>a</sup>	1.5	100.0	.299
3	.001 <sup>a</sup>	.0	100.0	.036

**Wilks' Lambda**

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 3	.119	266.188	18	.000
2 through 3	.909	11.876	10	.293
3	.999	.159	4	.997

**Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function		
	1	2	3
X1.2	.778	-.020	2.161
X1.3	.685	.064	-.399
X3.1	-.585	2.192	-.969
X3.3	1.857	-2.832	-.609
X4.1	.930	-.346	.364
X4.2	1.120	1.073	-.731
(Constant)	-13.899	-.543	.759

Unstandardized coefficients

**Classification Function Coefficients**

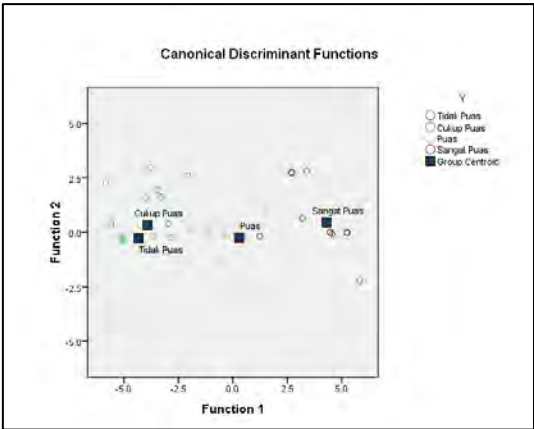
	Y			
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
X1.2	6.824	6.256	9.557	12.691
X1.3	7.138	7.617	10.468	13.252
X3.1	-4.095	-2.576	-6.316	-7.130
X3.3	17.489	16.724	26.191	31.625
X4.1	8.212	8.227	12.349	15.834
X4.2	10.422	11.841	15.939	21.168
(Constant)	-47.376	-51.935	-102.536	-167.835

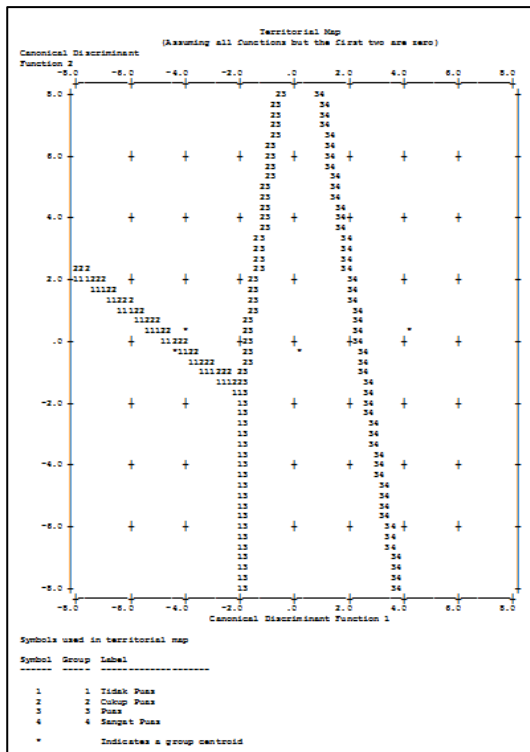
Fisher's linear discriminant functions



Classification Results<sup>b,c</sup>

Y			Predicted Group Membership				Total
			Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Original	Count	Tidak Puas	1	0	0	0	1
		Cukup Puas	14	13	1	0	28
		Puas	0	3	75	3	81
		Sangat Puas	0	0	1	20	21
	%	Tidak Puas	100.0	.0	.0	.0	100.0
		Cukup Puas	50.0	46.4	3.6	.0	100.0
		Puas	.0	3.7	92.6	3.7	100.0
		Sangat Puas	.0	.0	4.8	95.2	100.0
Cross-validated <sup>a</sup>	Count	Tidak Puas	0	1	0	0	1
		Cukup Puas	19	7	2	0	28
		Puas	0	3	75	3	81
		Sangat Puas	0	0	1	20	21
	%	Tidak Puas	.0	100.0	.0	.0	100.0
		Cukup Puas	67.9	25.0	7.1	.0	100.0
		Puas	.0	3.7	92.6	3.7	100.0
		Sangat Puas	.0	.0	4.8	95.2	100.0





## F. Kegiatan pengangkatan kembali dalam jabatan

Log Determinants

Y	Rank	Log Determinant
Cukup puas	a	b
Puas	11	-25.969
Sangat puas	c	d
Pooled within-groups	11	-22.602

**Tests of Equality of Group Means**

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
X1.1	.665	11.815	2	47	.000
X1.2	.421	32.318	2	47	.000
X1.3	.354	42.942	2	47	.000
X1.4	.392	36.523	2	47	.000
X2.1	.552	19.074	2	47	.000
X2.2	.420	32.498	2	47	.000
X3.1	.409	33.988	2	47	.000
X3.2	.505	23.030	2	47	.000
X3.3	.534	20.500	2	47	.000
X4.1	.537	20.281	2	47	.000
X4.2	.519	21.772	2	47	.000

**Variables Entered/Removed<sup>a,b,c,d</sup>**

Step	Entered	Min. D Squared					
		Statistic	Between Groups	Exact F			
				Statistic	df1	df2	Sig.
1	X1.3	5.663	Cukup puas and Puas	47.715	1	47.000	1.129E-8
2	X3.1	9.489	Cukup puas and Puas	39.124	2	46.000	1.188E-10
3	X3.2	12.460	Cukup puas and Puas	33.504	3	45.000	1.554E-11

**Eigenvalues**

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	3.917 <sup>a</sup>	99.6	99.6	.893
2	.017 <sup>a</sup>	.4	100.0	.129

**Wilks' Lambda**

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 2	.200	74.031	6	.000
2	.983	.769	2	.681

**Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function	
	1	2
X1.3	1.638	.607
X3.1	1.407	-1.786
X3.2	1.149	1.308
(Constant)	-11.788	-.138

Unstandardized coefficients

**Functions at Group Centroids**

Y	Function	
	1	2
Cukup puas	-3.018	.130
Puas	.506	-.071
Sangat puas	4.989	.376

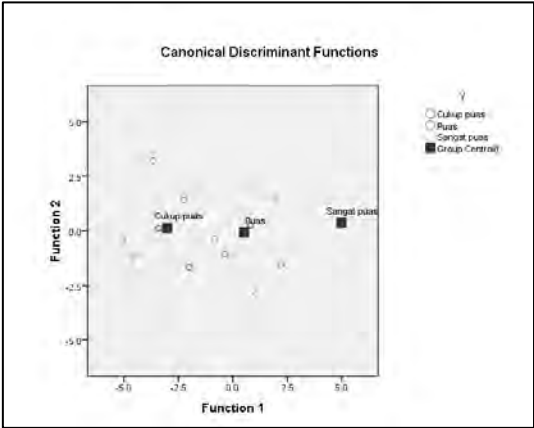
**Classification Function Coefficients**

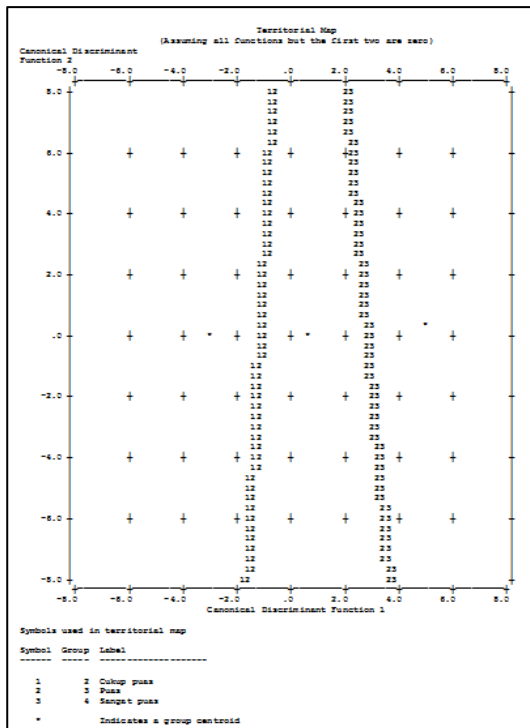
	Y		
	Cukup puas	Puas	Sangat puas
X1.3	14.532	20.184	27.800
X3.1	11.862	17.181	22.692
X3.2	10.424	14.208	19.941
(Constant)	-39.589	-76.671	-141.965

Fisher's linear discriminant functions

Classification Results<sup>b,c</sup>

Y			Predicted Group Membership			Total
			Cukup puas	Puas	Sangat puas	
Original	Count	Cukup puas	11	0	0	11
		Puas	3	33	0	36
		Sangat puas	0	0	3	3
	%	Cukup puas	100.0	.0	.0	100.0
		Puas	8.3	91.7	.0	100.0
		Sangat puas	.0	.0	100.0	100.0
Cross-validated <sup>a</sup>	Count	Cukup puas	11	0	0	11
		Puas	3	33	0	36
		Sangat puas	0	0	3	3
	%	Cukup puas	100.0	.0	.0	100.0
		Puas	8.3	91.7	.0	100.0
		Sangat puas	.0	.0	100.0	100.0





## G. Kegiatan pembebasan sementara dari jabatan

Log Determinants

Y	Rank	Log Determinant
Cukup Puas	8	<sup>a</sup>
Puas	11	-27.518
Sangat Puas	<sup>b</sup>	<sup>c</sup>
Pooled within-groups	11	-24.731

**Tests of Equality of Group Means**

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
X1.1	.439	33.868	2	53	.000
X1.2	.269	71.867	2	53	.000
X1.3	.341	51.296	2	53	.000
X1.4	.293	64.081	2	53	.000
X2.1	.414	37.465	2	53	.000
X2.2	.387	41.966	2	53	.000
X3.1	.361	46.900	2	53	.000
X3.2	.582	19.017	2	53	.000
X3.3	.472	29.600	2	53	.000
X4.1	.327	54.613	2	53	.000
X4.2	.287	65.859	2	53	.000

**Variables Entered/Removed<sup>a,b,c,d</sup>**

Step	Entered	Min. D Squared					
		Statistic	Between Groups	Exact F			
				Statistic	df1	df2	Sig.
1	X1.2	6.841	Puas and Sangat Puas	30.320	1	53.000	1.091E-6
2	X4.1	15.485	Puas and Sangat Puas	33.667	2	52.000	4.171E-10
3	X4.2	19.294	Puas and Sangat Puas	27.427	3	51.000	1.056E-10
4	X1.4	21.056	Puas and Sangat Puas	22.009	4	50.000	1.598E-10

**Eigenvalues**

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	7.704 <sup>a</sup>	99.1	99.1	.941
2	.068 <sup>a</sup>	.9	100.0	.252

**Wilks' Lambda**

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 2	.108	114.815	8	.000
2	.937	3.378	3	.337

**Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function	
	1	2
X1.2	1.103	.598
X1.4	1.091	-1.560
X4.1	1.387	2.224
X4.2	1.577	-.987
(Constant)	-14.629	-.846

Unstandardized coefficients

**Functions at Group Centroids**

Y	Function	
	1	2
Cukup Puas	-4.562	.228
Puas	.731	-.153
Sangat Puas	5.250	.642

**Classification Function Coefficients**

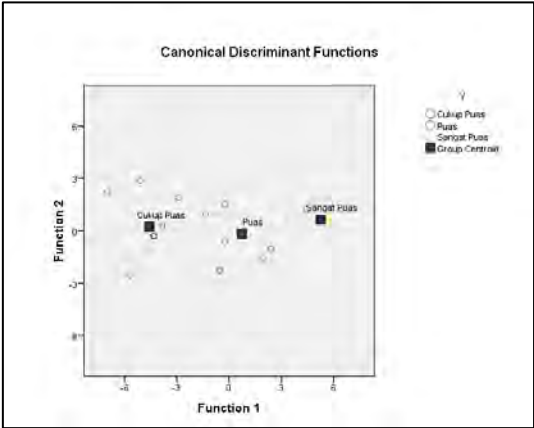
	Y		
	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
X1.2	12.181	17.789	23.248
X1.4	7.734	14.103	17.795
X4.1	15.888	22.383	30.420
X4.2	16.654	25.375	31.718
(Constant)	-52.743	-119.689	-200.185

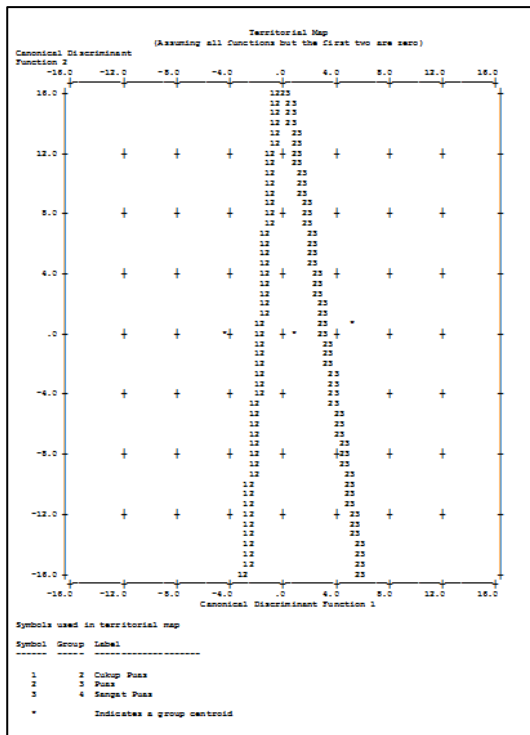
Fisher's linear discriminant functions



Classification Results<sup>b,c</sup>

Y			Predicted Group Membership			Total
			Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Original	Count	Cukup Puas	12	0	0	12
		Puas	0	38	1	39
		Sangat Puas	0	0	5	5
	%	Cukup Puas	100.0	.0	.0	100.0
		Puas	.0	97.4	2.6	100.0
		Sangat Puas	.0	.0	100.0	100.0
Cross-validated <sup>a</sup>	Count	Cukup Puas	12	0	0	12
		Puas	0	38	1	39
		Sangat Puas	0	1	4	5
	%	Cukup Puas	100.0	.0	.0	100.0
		Puas	.0	97.4	2.6	100.0
		Sangat Puas	.0	20.0	80.0	100.0





## H. Kegiatan Surat Peringatan

### Log Determinants

Y	Rank	Log Determinant
Tidak Puas	a	b
Cukup Puas	c	b
Puas	10	d
Sangat Puas	e	b
Pooled within-groups	11	-29.772

### Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
X1.1	.305	27.290	3	36	.000
X1.2	.392	18.600	3	36	.000
X1.3	.109	98.400	3	36	.000
X1.4	.269	32.685	3	36	.000
X2.1	.237	38.690	3	36	.000
X2.2	.109	98.323	3	36	.000
X3.1	.250	35.937	3	36	.000
X3.2	.306	27.266	3	36	.000
X3.3	.112	94.793	3	36	.000
X4.1	.358	21.504	3	36	.000
X4.2	.265	33.259	3	36	.000

### Variables Entered/Removed<sup>a,b,c,d</sup>

Step	Entered	Min. D Squared					
		Statistic	Between Groups	Exact F			
				Statistic	df1	df2	Sig.
1	X1.3	18.000	Tidak Puas and Cukup Puas	16.364	1	36.000	.000
2	X2.2	35.102	Cukup Puas and Puas	121.882	2	35.000	1.697E-16
3	X3.3	41.463	Tidak Puas and Cukup Puas	11.867	3	34.000	1.792E-5
4	X1.1	46.407	Tidak Puas and Cukup Puas	9.668	4	33.000	2.741E-5

### Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	26.312 <sup>a</sup>	97.5	97.5	.982
2	.662 <sup>a</sup>	2.5	100.0	.631
3	.000 <sup>a</sup>	.0	100.0	.012

**Wilks' Lambda**

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 3	.022	133.545	12	.000
2 through 3	.602	17.790	6	.007
3	1.000	.005	2	.998

**Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function		
	1	2	3
X1.1	.722	1.926	1.936
X1.3	2.358	-1.426	-.200
X2.2	2.097	-3.103	.366
X3.3	2.820	2.929	-1.948
(Constant)	-22.654	-.835	-.158

Unstandardized coefficients

**Functions at Group Centroids**

Y	Function		
	1	2	3
Tidak Puas	-11.115	4.347	-.016
Cukup Puas	-6.522	-.684	-.007
Puas	1.589	.101	.008
Sangat Puas	9.154	-.010	-.026

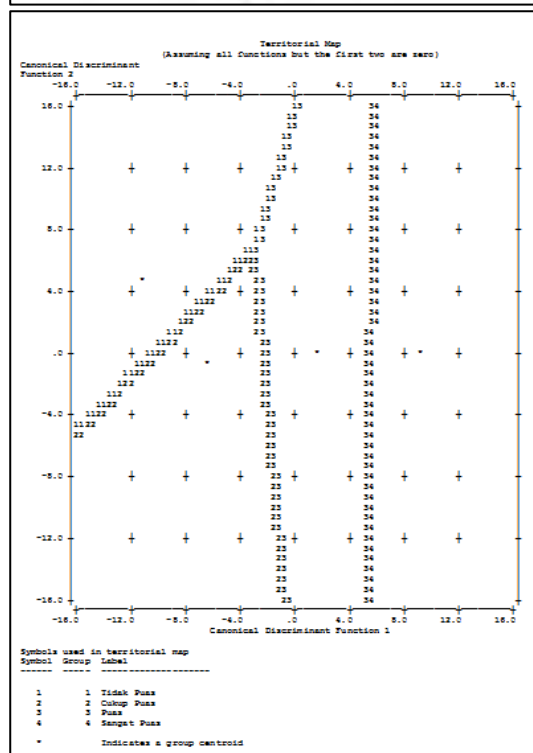
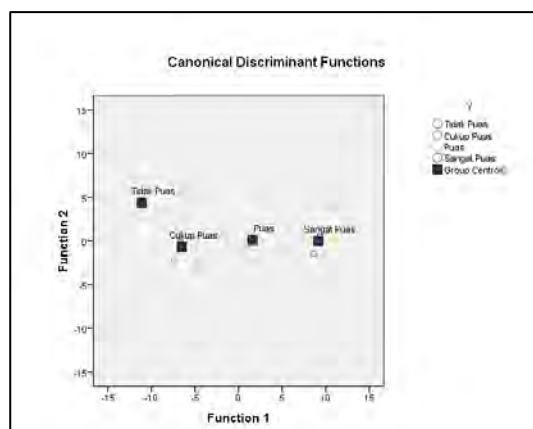
**Classification Function Coefficients**

	Y			
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
X1.1	18.347	11.989	19.391	24.576
X1.3	18.000	36.000	54.000	72.000
X2.2	9.777	35.023	49.602	65.800
X3.3	47.931	46.126	71.270	92.341
(Constant)	-81.553	-131.676	-295.848	-507.749

Fisher's linear discriminant functions

**Classification Results<sup>b,c</sup>**

Y			Predicted Group Membership				Total
			Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Original	Count	Tidak Puas	1	0	0	0	1
		Cukup Puas	0	10	0	0	10
		Puas	0	0	25	0	25
		Sangat Puas	0	0	0	4	4
	%	Tidak Puas	100.0	.0	.0	.0	100.0
		Cukup Puas	.0	100.0	.0	.0	100.0
		Puas	.0	.0	100.0	.0	100.0
		Sangat Puas	.0	.0	.0	100.0	100.0
Cross-validated <sup>a</sup>	Count	Tidak Puas	0	1	0	0	1
		Cukup Puas	0	10	0	0	10
		Puas	0	0	23	2	25
		Sangat Puas	0	0	0	4	4
	%	Tidak Puas	.0	100.0	.0	.0	100.0
		Cukup Puas	.0	100.0	.0	.0	100.0
		Puas	.0	.0	92.0	8.0	100.0
		Sangat Puas	.0	.0	.0	100.0	100.0



## Lampiran F Syntax Distribusi Multivariat Normal

```

multinorm.test <- function(X){
#input X adalah matriks berukuran n ´ p
X <- as.data.frame(X) #memastikan X berbentuk matriks
mu <- colMeans(X) #menghitung vector mean dari
matriks X
S <- cov(X) #menghitung matriks penduga S
invS <- solve(S)
d <- matrix(rep(0,nrow(X)),nrow(X),1)
eval <- matrix(rep(0,nrow(X)),nrow(X),1)
q <- qchisq(0.5,ncol(X)) #menghitung titik kritis
for (i in 1:nrow(X)){ #fungsi ini menghitung jarak dan
mengevaluasinya terhadap titik kritis
d[i] <- as.numeric(X[i,] - mu) %*% (invS) %*%
as.numeric (t(X[i,] - mu))
      ifelse (d[i] <= q, eval[i] <- 1, eval[i] <- 0)
    }
prop <- sum(eval)/nrow(X) #menghitung proporsi jarak
yang memenuhi kriteria pengujian
result <- list(distance = d, chisquared = q, proportion =
prop)
return(result)
}
data=read.table("E:/data.txt")
multinorm.test(data)

```

**SURAT  
PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Jurusan Statistika FMIPA ITS:

Nama : Aqidatur Riska Puspitasari

NRP : 1311100008

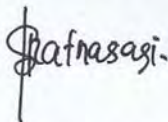
menyatakan bahwa data yang digunakan dalam Tugas Akhir/ ~~Thesis~~ ini benar-benar merupakan hasil survey pada responden sebagaimana terlampir.

Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya. Apabila terdapat pemalsuan data, maka saya siap menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Mengetahui

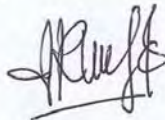
Pembimbing Tugas Akhir

Surabaya, 28 Januari 2015



(Dr. Vita Ratnasari, S.Si., M.Si.)

NIP. 19700910 199702 2 001



(Aqidatur Riska P.)

NRP. 1311100008



## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis Seventh Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Johnson, R. A. dan Bhattacharyya, G. K. (1977). *Statistical Concepts and Methods*. New York: John Wiley & Sons.
- Johnson, R. A. dan Wichren, D. W. (2007). *Applied Multivariate Statistical Analysis sixth Edition*. America: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, P. (1993). *Manajemen Pemasaran 7<sup>th</sup> ed., Vol. 2*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Kurniawan, O. D. (2012). *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT. "X" di Kabupaten Jombang*. Tugas Akhir. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Mendenhall, S. (1986). *Elementary Survei Sampling 3<sup>th</sup> ed*. America: Wadsworth Publishing Company, Inc.
- Oie, I. (2010). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmatina, D. 2012. Analisis Diskriminan dalam Mengklasifikasikan Predikat Kesehatan Bank (Studi Kasus pada Bank Umum Syari'ah). *JEMI, Vol. 3, No. 1-2012*.
- Ramadhani, A. B. C. (2014). *Pemodelan Derajat Kesehatan Kota Surabaya Tahun 2012*. Tugas Akhir. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Samir, A. dan Larso, D. (2011). Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja UKM Catering di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Teknologi, Vol 10, 2-2011*.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Sharma, S. (1996). *Applied Multivariate Techniques*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Walpole, R. E. (1995). *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Peraturan :

Keputusan Kepala BATAN Nomor 380/KA/IX/2004

Peraturan Kepala BATAN Nomor 186/KA/IX/2012

## BIODATA PENUNLIS



Penulis yang bernama lengkap Aqidatur Riska Puspitasari berasal dari Kota Jember yang merupakan kota kehalirannya pada tanggal 8 April 1992. Penulis memiliki panggilan akrab Icha, merupakan anak kandung kedua dari pasangan bapak Akhmad Zamrudi dan ibu Siti Rokaya serta adik dari Aditya Zamrud Anggar Kasih. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SDN Kebonsari 2 Jember, SMPN 1 Jember dan SMAN 2 Jember. Penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di jurusan Statistika ITS melalui jalur masuk SNMPTN Undangan Bidik Misi pada tahun 2011. Penulis mempunyai hobi membaca novel dan menulis cerita pendek. Penulis menyalurkan hobinya dengan cara aktif berorganisasi sebagai staf PERS HIMASTA ITS periode 2012-2013. Penulis di tahun terakhirnya mengikuti PKM (Program Kreatifitas Mahasiswa) dan berkesempatan memperoleh dana hibah PKM dari DIKTI pada tahun 2015. Untuk berdiskusi lebih lanjut mengenai tugas akhir, hubungi penulis melalui:  
Email: [aqidaturrisk@gmail.com](mailto:aqidaturrisk@gmail.com)